

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-3804

afsagt den 22. februar 2021

KLAGER	[K]	(2 voksne/2 børn)
REJSEARRANGØR	Detur Denmark ApS	
REJSEMÅL	Maleme, Kreta. 24.5.-31.5.2020.	
PRIS	I alt 15.334 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved rejsearrangørens opsigelse af aftalen om pakkerejsen.	
KRAV	Tilbagebetaling af rejsens pris på 15.334 kr.	
KLAGEGEBYR	2. oktober 2020	
SAGEN FULDT OPLYST	20. januar 2021	

Ankenævnets afgørelse

Detur Denmark ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 15.334 kr. til klageren [K] samt renter fra den 24. juni 2020. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Endvidere skal Detur Denmark ApS inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. januar 2020 en rejse til Maleme, Grækenland, for fire personer for perioden fra søndag den 24. maj til søndag den 31. maj 2020 med indkvartering i dobbeltværelse med delvis havudsigt på hotel Louis Creta Princess Aquapark & Spa. Med All Inclusive.

I klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at ”Detur aflyser vores rejse d. 9/5, har stadig ikke modtaget vores penge retur”.

I mail af 9. maj 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Grundet den aktuelle situation i forbindelse med Coronavirus, er din rejse hermed annulleret. Da du skal rejse med os, indenfor de næste uger, skal vi derfor oplyse, at din rejse desværre er aflyst.

I den forbindelse har du følgende valgmuligheder:

...

3. Du kan naturligvis også hæve købet mod fuld refundering (dog fratrækkes beløbet til eventuelt indbetalt afbestillingsforsikring)

...”

I mail af 10. maj 2020 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

”...

Jeg vælger at ophæve købet og vil gerne have pengene retur.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 19. august 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Det er nu over 3 måneder siden at i annullerede vores rejse (reservation [...]).

Jeg har stor forståelse for at det er en ekstraordinær situation vi har været i men nu vil jeg meget gerne have mine penge retur.

Hvornår kan jeg forvente at i har overført mit tilgodehavende?

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 16. og 28. september 2020 til rejsearrangøren.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 15.334 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 20. august 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi arbejder på højtryk i disse dage. I hører nærmere fra os.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 16. og 30. september 2020 til klageren.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 11. januar 2021 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 18. december 2020.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.”

Ankenævnets afgørelse

Sagen afgøres som Formandsafgørelse jf. § 20 i Vedtægterne for Pakkerejse-Ankenævnet.

Da den indklagede rejsearrangør har aflyst den bestilte og betalte rejse, uden at dette skyldes klagerens forhold, har klageren krav på at få tilbagebetalt det fulde indbetalte beløb for rejsen, i alt 15.334 kr.

Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren hverken har overholdt sine pligter efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer til at tilbagebetale klageren det fulde indbetalte beløb senest 14 dage efter opsigelsen, eller - som følge af den opståede Covid-19 situation - på et senere tidspunkt har tilbagebetalt beløbet.

Det bemærkes endvidere, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Detur Denmark ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 15.334 kr. til klageren [K] samt renter fra den 24. juni 2020. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Endvidere skal Detur Denmark ApS inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh
Formand