

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 20-3911

afsagt den 22. februar 2021

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	Detur Denmark ApS	
<b>REJSEMÅL</b>	Agia Marina, Kreta. 29.5.-6.6.2020.	
<b>PRIS</b>	I alt 7.192 kr. (inkl. indtjekket bagage)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved rejsearrangørens opsigelse af aftalen om pakkerejsen.	
<b>KRAV</b>	Tilbagebetaling af rejsens pris på 7.192 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	9. oktober 2020	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	19. januar 2021	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Detur Denmark ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.192 kr. til klageren [K] samt renter fra den 25. maj 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 9. januar 2020 en rejse til Agia Marina, Kreta, for to personer for perioden fra fredag den 29. maj til lørdag den 6. juni 2020 med indkvartering i superiorværelse med havudsigt på Eleftheria Hotel. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren ikke har tilbagebetalt rejsens pris efter opsigelse af aftalen om pakkerejsen.

I mail af 11. maj 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Grundet den aktuelle situation i forbindelse med Coronavirus, har Udenrigsministeriet besluttet at fraråde alle ikke-nødvendige rejser for alle lande frem til og med den 31.05.2020.

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 11. maj 2020 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

”...

Vi ønsker pengene retur til Nykredit Bank: [...]

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 25. juni 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vil høre hvornår vi får vores penge retur, det er nu snart 1,5 md siden i ville sende vores konto mm til jeres bogholderi, men vi endnu ikke modtaget pengene.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 19. august, 17. og 21. september 2020.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 7.192 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 26. juni 2020 til klageren bl.a. gældende:

”... ”

Udenrigsministeriet ændrede sin rejsevejledning henholdsvis den 11/3+13/3+9/5+29/5 Vi arbejder på højtryk og tilbagebetaler i kronologisk rækkefølge. Det vil sige, at vi starter med de første annulleringer/ændringer jf. udenrigsministeriets ændringer af rejsevejledning, og bevæger os frem i tid derfra. Vi tager udgangspunkt i den dato, man har modtaget sin bekræftelse på ændring/annullering fra os. Dermed kan der gå op til 90 dage, før din rejse bliver refunderet fra det tidspunkt, du kontaktede os med ønske om tilbagebetaling.  
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 19. august, 17. og 21. september 2020 til klageren.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 8. januar 2021 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 17. 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 7.192 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 7.192 kr. til klageren [K] samt renter fra den 25. maj 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