

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-3929

afsagt den 22. februar 2021

KLAGER [K] (3 personer)

REJSEARRANGØR Detur Denmark ApS

REJSEMÅL Bodrum, Tyrkiet. 6.7.-13.7.2020.

PRIS I alt 17.088 kr. (inkl. indtjekket bagage)

KLAGEN ANGÅR Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved rejsearrangørens opsigelse af aftalen om pakkerejsen.

KRAV Tilbagebetaling af rejsens pris på 17.088 kr.

KLAGEGEBYR 12. oktober 2020

SAGEN FULDT OPLYST 20. januar 2021

Ankenævnets afgørelse

Detur Denmark ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 17.088 kr. til klageren [K] samt renter fra den 19. 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 27. februar 2020 ved telefonisk henvendelse til rejsearrangøren en rejse til Bodrum, Tyrkiet, for tre personer for perioden fra mandag den 6. juli til mandag den 13. juli 2020 med indkvartering i familieværelse på Jasmin Beach Hotel. Med All Inclusive.

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

I mail af 2. juni 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Grundet den aktuelle situation i forbindelse med coronavirus, har Udenrigsministeriet besluttet at fraråde alle ikke-nødvendige rejser frem til d. 31.8.2020.

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 5. juni 2020 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

”...

Men familiens rejseplaner for de næste år er noget usikre, hvorfor jeg ser mig nødsaget til at anmode om fuld refundering af det indbetalte beløb på i alt kr. 17088,00.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 20. juli 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Der er nu næsten gået 7 uger siden jeg modtog en bekræftende mail fra jer, og jeg har intet hørt fra jer endnu, og tilbagebetaling er ikke sket endnu.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 23. juli, 6. og 14. september 2020 til rejsearrangøren.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 17.088 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 20. juli 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. Der 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 mail af 10. 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 15. 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 17.088 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 17.088 kr. til klageren [K] samt renter fra den 19. 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