

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-3996

afsagt den 22. februar 2021

KLAGER [K] (4 personer)

REJSEARRANGØR Detur Denmark ApS

REJSEMÅL Alanya, Tyrkiet. 10.4.-17.4.2020.

PRIS I alt 14.184 kr. (inkl. indtjekket bagage)

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

KRAV Tilbagebetaling af rejsens pris på 14.184 kr.

KLAGEGEBYR 15. oktober 2020

SAGEN FULDT OPLYST 20. januar 2021

Ankenævnets afgørelse

Detur Denmark ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 14.184 kr. til klageren [K] samt renter fra den 24. marts 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 8. januar 2020 en rejse til Alanya, Tyrkiet, for fire personer for perioden fra fredag den 10. april til fredag den 17. april 2020 med indkvartering i to økonomi-værelser på Kaptan Hotel. Med halvpension.

I klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at ”Detur aflyste vores pakkerejse den 10-03-2020”.

I mail af 10. marts 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Vi skal oplyse, at din kommende rejse fra [by] til Antalya desværre ikke kan gennemføres på den bestilte dato.

I den forbindelse kan vi tilbyde følgende muligheder:

...

4. Du kan naturligvis også hæve købet mod fuld refundering.

...”

I mail af 10. marts 2020 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Vi ønsker pengene refunderet 14.184,- kr. til konto [...]

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. marts 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg kan se på kontoen, at pengene ikke er overført endnu. Hvornår kan vi forvente pengene på bankkontoen. De 7 dage er gået.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 18. august, 3., 11., 29. september og 8. oktober 2020 til rejsearrangøren.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 14.184 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 24. marts 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vedrørende din annullerede rejse kan vi nu give en opdatering på, hvordan forløbet med tilbagebetaling vil være.

Folketinget har vedtaget en økonomisk hjælpepakke til rejsebureauer i Danmark i forbindelse med aflyste rejser under coronakrisen. Det vil tage 1 uge til 2 uger, inden vi kender detaljerne, og indtil vi ved, hvordan tilbagebetalingerne skal foregå i praksis.

Du behøver dermed ikke at bekymre dig. Din rejse bliver refunderet.

Pga. den nye hjælpepakke og den ekstraordinære situation vil refunderingen dog tage længere tid, end vi først havde regnet med.

Hver dag arbejder vi på højtryk for at tage hånd om vores gæster. Vi følger naturligvis de nye tiltag tæt. Så snart vi har mere information, vender vi tilbage til jer.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 19. august, 4., 14. september, 1. og 8. oktober 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 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 14.184 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 14.184 kr. til klageren [K] samt renter fra den 24. marts 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