

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-4769

afsagt den 7. december 2021

KLAGER [by1] (49 personer)
v/[person1]
[adresse1]
[by2]

FORMIDLER [Formidler]

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Fodboldrejse. Antalya, Tyrkiet. 15.3.-22.3.2020.

PRIS I alt 230.701 kr.

KLAGEN ANGÅR Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved afbestilling af rejsen 2 dage før afrejse, da Statsministeren lukker Danmark og fraråder alle rejser.

KRAV Tilbagebetaling af rejsens pris på 230.701 kr. [Formidler] har under ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt i alt 52.000 kr. til klageren.

KLAGEGEBYR 10. februar 2021

SAGEN FULDT OPLYST 15. oktober 2021

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 178.701 kr. til klageren [by1] v/[person1] samt renter fra den 4. 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 [Rejsearrangøren] 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.

”...

Efter utallige forsøg på kontakt den sidste tid uden held fremsender jeg denne mail. I har tidligere oplyst at refundering af rejsen er på vej, vi skal blot have tålmodighed. Vi har nu mistet tålmodigheden og ønsker oplyst en dato for hvornår vi kan forvente og modtage det indbetalte beløb retur vedr. ovenstående aflyste rejse.

...”

I mail af 30. juni 2021 til Ankenævnet har klageren anført bl.a.:

”...

Til info har vi tidligere flere gange rejst med [Formidler] og dermed været bekendt med deres medlemskab af rejsegarantifonden via [Rejsearrangøren], rejsegaranti nr. [...]. Dette fremgik også af tilbud, mails, rejseprogram samt opkrævninger m.v. (dette bekræftes også af vedlagte senere mails)

Statsminister Mette Frederiksen lukker Danmark ned d. 11/3 marts 2020 og fraråder alle rejser ud af Danmark, rejsen aflyses af begge parter telefonisk 13/3 2020.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 19. og 27. august 2020 til [Formidler], mail af 13. oktober 2020 til [Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren])), samt mails af 13. juli og 14. oktober 2021 til Ankenævnet.

[Formidler] har under ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt i alt 52.000 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på i alt 230.701 kr.

[Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren])) gør i mail af 13. oktober 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg har sendt besked til [Formidler] for en uge siden og har selvfølgelig taget for givet, at I har været i dialog.

Jeg beklager virkelig meget, men det er [Formidler] du har handlet med og det skal gå gennem ham.

Jeg forsøger; at tage kontakt med ham nu og beder ham kontakte dig.

...”

I mail af 29. november 2020 til klageren gør [Formidler] gældende:

”...

jeg kan fuldt ud forstå din frustration, sagt på en pæn måde, så er det en skide ærgerlig sag. Hvad angår kontrakten med [Rejsearrangøren], har vi vores på det rene og jeg vil derfor også anbefale at i går til pakkerejseankenævnet.

...”

I mail af 20. september 2021 til Ankenævnet gør [Formidler] yderligere gældende:

”...

jeg har vedhæftet formidleraftalen, for at sætte det i perspektiv fra vores side, har jeg også dele af min mailkorrespondance med [medarbejder] [Rejsearrangøren], hvor datoer også indgår.

...”

Af mail af 9. januar 2020 mellem [Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren]) og [Formidler], som [Formidler] henviser til i ovenstående mail, fremgår:

”...

Vi fik en henvendelse i går fra garantifonden som spurgte om det var korrekt, at I handlede hos os og det bekræftede vi.

...”

[Formidler] har yderligere kommenteret klagen i mails af 8. juni, 20. juli, 16. og 28. august, 18. november 2020 samt 22. februar og 8. marts 2021 til klageren og 25. september 2021 til Ankenævnet.

[Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren]) har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 24. september 2021 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 6. september 2021.

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

Da [Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren]) ikke har udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens og [Formidler] fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at [Formidler] må anses som formidler efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 5, nr.7.

Ved vurderingen heraf har Ankenævnet lagt vægt på, at klageren tidligere har indgået aftaler om pakkerejser med [Formidler], hvor [Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren]) var rejsearrangør, og at [Formidler] i fakturaen har angivet ”Rejsegaranti [...] via [Rejsearrangøren]” og i rejседokumentet ”[Rejsearrangøren] teknisk ansvarlig – Rejsegaranti nr. [...]”, og således har opfyldt oplysningsforpligtelsen.

Ankenævnet finder herefter, at [Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren]) må anses for rejsearrangør og således klagerens aftalepart, således at [Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren]) er ansvarlig over for klageren for levering af de rejseydelser, der er inkluderet i pakkerejsen, jf. lovens § 21.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren ved telefonisk henvendelse til [Formidler] lørdag den 14. marts 2020 - dagen før afrejse - afbestilte fodboldrejsen.

Ifølge § 15, stk. 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer kan den rejsende afbestille en pakkerejse inden pakkerejsens begyndelse, hvis der på rejsedestinationen eller i umiddelbar nærhed heraf indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som væsentligt berører leveringen af pakkerejsen, og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er indbetalt i henhold til aftalen.

Efter Ankenævnets praksis finder retten til at afbestille en rejse efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 15, stk. 2, som udgangspunkt anvendelse på rejser til områder, hvor der ifølge Udenrigsministeriets aktuelle rejsevejledning frarådes at rejse til på rejsetidspunktet. Det er imidlertid ikke udelukket, at kunden også på anden måde vil kunne godtgøre, at betingelserne for afbestilling er opfyldt.

Ifølge forarbejderne er der - bortset fra at adgangen til at afbestille ikke længere er begrænset til et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse - ikke med bestemmelsen tilsigtet nogen ændringer i forhold til den hidtil gældende retstilstand.

Da Udenrigsministeriet i rejsevejledningen på afbestillingstidspunktet lørdag den 14. marts 2020 - dagen før afrejse - frarådede alle ikke nødvendige rejser (orange) til rejsemålet på rejsetidspunktet søndag den 15. marts 2020, finder Ankenævnet, at klageren var berettiget til at afbestille rejsen i henhold til § 15, stk. 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af rejsens pris på i alt 230.701 kr.

Herfra fratrækkes beløbet på 52.000 kr. som klageren allerede har fået udbetalt af [Formidler].

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at [Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren]) ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

Da klageren har fået medhold, skal [Rejsearrangøren] (tidl. [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:

[Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren])) skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 178.701 kr. til klageren [by1] v/[person1] samt renter fra den 4. 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 [Rejsearrangøren] (tidl. [Rejsearrangøren])) 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