

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 21-253

afsagt den 27. august 2021

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Krydstogt. Jordomrejse. 5.1.-26.4.2020.	
PRIS	I alt 289.590 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af hele rejsens pris ved klagerens ophævelse af aftalen om pakkerejsen som følge af rejsearrangørens ændring af rejseperiode til ca. 1 år senere end bestilt.	
KRAV	Yderligere tilbagebetaling af 129.590 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris på 289.590 kr. Rejsearrangøren har under ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt i alt 160.000 kr. til klageren.	
KLAGEGEBYR	17. februar 2021	
SAGEN FULDT OPLYST	21. juni 2021	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 129.590 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 4. november 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.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. april 2019 hos en anden rejsearrangør en krydstogtsrejse jorden rundt, for to personer for perioden fra søndag den 5. januar til søndag den 26. april 2020 med indkvartering i indvendig kahyt på krydstogtskibet Costa Deliziosa. Med helpension.

Den 19. december 2019 blev klagerens oprindeligt bestilte krydstogtrejse, pga. manglende dansk rejseleder som følge af for få tilmeldte rejsende, ændret til en krydstogtsrejse jorden rundt for perioden 2. januar til 8. maj 2021 med indkvartering i udvendig Premium handikapkahyt på krydstogtskibet Costa Deliziosa, helpension og 15 udflugter med den indklagede rejsearrangør som rejsearrangør.

Den 20. oktober 2020 meddelte den indklagede rejsearrangør klageren, at krydstogtsrejsen med afrejse i januar 2021 var udskudt til den 8. januar 2022.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren ikke har tilbagebetalt hele rejsens pris ved klagerens ophævelse af aftalen om pakkerejsen, da rejseperioden blev ændret til en anden rejseperiode ca. 1 år senere end bestilt.

I mail af 20. oktober 2020 til klageren anfører rejsearrangørens medarbejder bl.a.:

”...
Jeres deltagelse på jordomrejsen har rederiet flyttet (pga Corona) til 08.01.2022.
...”

I mail af 21. oktober 2020 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...
Vi kan ikke rejse i 2022, så send venligst pengene retur.
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 8. december 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
Vedr. vores Jordomrejse i 2021 har vi den 20. okt fået en mail om, at turen er flyttet til den 08.01.2022.
For os er det en aflysning af rejsen i 2021 eftersom vi ikke kan rejse den 03.01.2021 og vi kan ikke, som jeg også tidligere skrev i mailen af den 21. oktober - rejse på de nye datoer i 2022 og derfor vil vi gerne have vores indbetaling retur.
Selvom du af mail den 05. december skriver, at det ikke er dig, som har ændret rejsen, men Corona og Costa - er det for os ikke vigtigt, da vi har købt rejsen af dig - se Nota [...] -A af den 26. november 2019 og derfor også dig, som skal refundere vores indbetaling.
Du skriver godt nok i din mail af den 27. november 2020 at vi skal henvende os til [den anden rejsearrangør], hvor rejsen er købt i 2019. Men dette køb er blevet annulleret i forbindelse med flytningen af rejsen fra 2020 til 2021 og vi har ikke fået nogen mail/rettet

faktura af [den anden rejsearrangør] vedr. 2021 men fra dig (Den Jyske Vinskole) i forbindelse med ændringen - altså Nota [...] -A.
Derfor ser vi frem til at modtage 289.590 kr på konto [...]
..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i udateret mails og mails af 13. december 2020, 11. februar, 19. april, 20. maj, 2. juni 2021 til rejsearrangøren samt mails af 25. og 31. maj samt 20. juni 2021 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har under ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt i alt 160.000 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 129.590 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris på 289.590 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 11. december 2020 til klageren bl.a. gældende:

"...
Ja, den er modtaget, ... [Medarbejder hos den anden rejsearrangør] må hjælpe og jeg ordner det senere med hende.
..."

I mail af 11. februar 2020 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

"...
Vi befinder os i verdens værste 100 års krise og det er nødvendigt, at alle viser forståelse, indtil CORONAEN er over. 50% af rejsebranchen er allerede lukket eller bliver lukket. At give op nu, vil koste mange penge. Det er dette jeg ville have talt med [medrejsende] om...
..."

I mail af 2. juni 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

"...
Jeg er i kontakt med [klageren] og i gang med en afdragsordning.
..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 25. februar, 18. og 19. april, 20. og 21. maj samt 3. juni 2021 til klageren samt mails af 3. og 17. juni 2021 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at den indklagede rejsearrangør i mail af 20. oktober 2020 meddelte klageren, at den bestilte og efterfølgende ændrede krydstogtsrejse med afrejse den 2. januar 2021, pga. Covid-19, var udskudt ca. et år til 8. januar 2022.

Efter Ankenævnets opfattelse er en ændring af den bestilte rejseperiode for krydstogtsrejsen til ca. et år senere end det oprindeligt planlagte tidspunkt for rejsen, en væsentlig ændring af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, jf. Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 18 jf. § 6, stk. 1, nr. 1.

Klageren har derfor været berettiget til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige indbetalte beløb.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af 289.590 kr.

Herfra fratrækkes det beløb på 160.000 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt.

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.

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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 129.590 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 4. november 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.



Mikael Kragh
Formand