

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 21-610

afsagt den 7. oktober 2021

KLAGER	[person1] v/[person2] [adresse1] [by1]	(1 person)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Fotorejse (omtvistet). ”Alperne – Efterår 2020”, Østrig. 8.10-14.10.2020.	
PRIS	I alt 7.000 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved afbestilling af rejsen 7 dage før afrejse pga., at Udenrigsministeriet frarådede rejser til rejsemålet og indrejseforbud til Tyskland, hvor rejsen skulle påbegynde.	
KRAV	Tilbagebetaling af det indbetalte beløb på 7.000 kr. Rejsearrangøren har under sagens behandling tilbudt klageren refusion vedrørende indkvarteringen.	
KLAGEGEBYR	17. marts 2021	
SAGEN FULDT OPLYST	6. september 2021	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.000 kr. til klageren [person1] v/[person2] samt renter fra den 16. oktober 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 21.000 kr. plus moms, i alt 26.250 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 27. juni 2020 en fotorejse (omtvistet) ”Alperne – Efterår 2020” til Østrig for 1 person for perioden fra torsdag den 8. oktober til onsdag den 14. oktober 2020 med indkvartering i delt værelse i lejlighed. Uden forplejning.

Den 2. oktober 2020 - 6 dage før afrejse - afbestilte klageren rejsen hos rejsearrangøren.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren ikke har tilbagebetalt det indbetalte beløb ved afbestilling af rejsen 7 dage før afrejse pga. Udenrigsministeriet frarådede rejser til rejsemålet og indrejseforbud til Tyskland, hvor rejsen skulle påbegynde.

I klagerens ”Tilmelding” vedhæftet rejsearrangørens besked i Messenger af 27. juni 2020 til klageren er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

E-mail [xxxx]@[arbejdsgivers navn].dk

...

Du har bestilt en plads på min kommende workshop/fototur, og det er jeg meget taknemlig for.

...

Vi kører fælles fra Flensborg i bus om aftenen den 8/10, så vi kan være i alperne om morgenen den 9/10

...

Inklusive i prisen:

- Overnatning i fælles lejlighed, hvor deling af værelser må påregnes, fordeling sker når vi kommer frem.

- Kørsel i minibus og brændstof

- Undervisning efter behov alle dage

...

Vilkår:

...

- Tilmelding er endelig efter forudbetaling har fundet sted, og aflyser deltager efter denne har fundet sted, bliver deltager opkrævet det fulde beløb (evt. økonomisk tab ved mangel på deltagelse må dækkes af egen rejseforsikring)

...

- Turen er ikke arrangeret af bureau eller lign. og alt er derfor deltages eget ansvar, arrangør er kun ansvarlig for booking, transport såfremt dette er inkl. samt for koordinering på stedet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i en besked på Messenger af 24. oktober 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg måtte jo desværre melde afbud til rejsen til Østrig på grund af Udenrigsministeriets retningslinjer, som frarådede rejser dertil.
Du skrev i dit opslag på facebook, at du som udgangspunkt ikke ville refundere de 7000, som jeg har betalt.
Gælder det stadig?
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 27. juni, 9. juli og 6. september 2021 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har under sagens behandling tilbudt klageren refusion vedrørende indkvarteringen, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på i alt 7.000 kr.

Rejsearrangøren gør i en besked i Messenger af 24. oktober 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...
Ja, altså som skrevet tidligere, så var turen ikke aflyst, men de enkelte har selv meldt afbud.
Der var også skrevet at turen ikke blev refunderet ved aflysning, og man derfor skulle have styr på om egen forsikring dækkede.
Ud over dette, så har i købt en workshop, og så har jeg sørget for fællesbestilling af transport og lejligheder som deltagerne delte.
Og til sidst, så er der jo ikke noget at refundere af, da turen blev gennemført, og dermed er der betalt for alting.
Det er altid eget ansvar at tilmelde sig den slags ture, når man selv må aflyse.
...”

I mail af 17. august 2020 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...
1. Det er ikke en pakkerejse som [fuldmagtshaver] har bestilt, det er hun gjort bekendt med ved tilmelding og kan ikke blot ændre på dette grundet egne holdninger. [Fuldmagtshaver] har bestilt et fotokursus i Alperne, hvor der er arrangeret fælles overnatning i lejligheder hvis man ville det, men man har altså ikke booket egen overnatning via undertegnede, da der ikke var booket et fast værelse, men blot soveplads tildelt hvor der var plads.
Det var som sagt ikke en rejse men er kursus, og undervisning er ikke en del af det pakkerejseankenævnet skal beskæftige sig med.
2. Transport var ikke inkluderet, en del af turen skulle man selv stå for, og fælleskørsel i bil som undertegnet havde lejet skete fra Tyskland af og ikke fra DK, der var kun sørget for kørsel rundt til kurset dernede, og altså noget der specifikt er en del af kurset og ikke hvad [fuldmagtshaver] kalder for rejsen.

3. [Fuldmagtshaver] aflyste selv et kursus, og ville ikke med, på trods af gennemførelse, og kursus er ikke en privatrejse med et kursus i Østrig, og kunne sagtens gennemføres da det er erhvervsmæssigt formål, og ikke privatrejse, men hun valgte at aflyse efter fastsat dato.

4. [Fuldmagtshaver] er også blevet tilbudt plads på lign kursus i 2021 og 2022, så betalt ydelse (kursus) ikke gik tabt, på trods af at aftalevilkår ikke berettigede dette. Men har ikke valgt denne løsning.

5. Ved aflysning af fælles lejligheder dernede (booket af mig som privatperson da det var deleordning) blev ikke alle lejligheder brugt, [fuldmagtshaver] kunne derfor have fået penge retur for plads i lejlighed, men har ikke valgt at takke ja til dette.

6. Dvs. At kursUSDelen af det bestilte ikke kan refunderes og er under alle omstændigheder ikke en del af hvad pakkerejseankenævnet skal vurdere, dette er udelukkende hvad [fuldmagtshaver] kalder for rejsen, altså overnatning.

Ift. [klageren]:

Alt som ovenstående, men ud over dette er [klagerens] bestilling af kursus (overnatning) sket via midler fra [arbejdsgiver], hun har altså bestilt det som videreuddannelse i sit job, og derfor kan hun ikke kræve penge retur, som arbejdsgiver har refunderet hende.

Af samme grund de "problemer" Med arbejds-mail som [fuldmagtshaver] beskriver, da det netop er bestilt via arbejdsgiver. Hun har derfor ikke skulle være afsted som privatperson og forsøger at få kompensation som privatperson.

Samme måde har hun tidligere deltaget på kurser, og fakturering for kursus samt kvitteringer på kursus er derfor lavet således at hun kunne sende det til arbejdsgiver, hvilket helt gør at hendes sag skal afvises.

..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 5. september 2021 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 22. august 2020 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra rejsearrangøren og anfører bl.a.:

"...

1) Jeg bestrider dette, ...

2) Jeg bestrider dette, ...

3) Jeg bestrider dette, ...

4) Jeg bestrider dette. Jeg er ikke blevet tilbudt et lignende kursus i 2021 eller 2022, eller anden form for kompensation.

...

5) Jeg bestrider dette. Jeg er ikke tidligere blevet gjort bekendt med at der var bestilte lejligheder, som rejsearrangør fik refundering for. Jeg er heller ikke blevet tilbudt kompensation.

...

6) Jeg bestrider dette,...

Ift. [klageren] gør samme forhold sig gældende ad punkt 1-6.

Herudover postulerer rejsearrangør, at [klagerens] rejse er finansieret af arbejdsgiver.

Dette er ikke korrekt. [klageren] har bestilt rejsen som privatperson og selv afholdt alle udgifter.

[Klageren] har tidligere deltaget på en rejse arrangeret af rejsearrangør (til Island i oktober/november 2019). Til denne rejse søgte [klageren] og blev bevilliget støtte fra et fond under [klagerens] fagforening. Dette kan forklare rejsearrangørs misforståelse. Dette er imidlertid irrelevant for denne sag.

At [klageren] valgte at bruge sin arbejdsmail var udtryk for, at det er den mailadresse, som [klageren] på det tidspunkt oftest tjekkede.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det følger af lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 3, stk. 1, at en pakke-rejse er en kombination af mindst to forskellige typer rejseydelser bestående af passagerbefordring, indkvartering, udlejning af motorkøretøjer eller enhver anden turistydelse, der ikke er en uløselig del af de andre rejseydelser.

Da det af klagerens tilmelding fremgår, at både indkvartering i et delt værelse i lejlighed og passagerbefordring i form af kørsel i minibus er inkluderet i prisen, finder Ankenævnet, at klageren har købt en pakkerejse.

Ankenævnet finder endvidere, at rejsearrangøren mod klagerens benægtelse ikke har godtgjort, at formålet med rejsen har været af erhvervsmæssig karakter.

Rejsearrangørens anmodning om afvisning af realitetsbehandling af klagen tages derfor ikke til følge.

Den omstændighed, at formålet med rejsen var undervisning i fotografering, og klageren tidligere har deltaget på et kursus hos indklagede betalt af klagerens arbejdsgiver, kan ikke føre til et andet resultat.

Det er ubestridt, at klageren fredag den 2. oktober 2020 – 6 dage før afrejse – afbestilte sin rejse til Østrig.

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 fredag den 2. oktober 2020 - 6 dage før afrejsen - frarådede alle ikke-nødvendige rejser (orange) til rejsemålet på rejsetidspunktet torsdag den 8. oktober 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 herefter berettiget til tilbagebetaling af i alt 7.000 kr.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 21.000 kr. plus moms, i alt 26.250 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 7.000 kr. til klageren [person1] v/[person2] samt renter fra den 16. oktober 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 21.000 kr. plus moms, i alt 26.250 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand