

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-417

afsagt den 26. januar 2024

KLAGER [K] (2 personer)

REJSEARRANGØR GG Tours ApS
CVR-nr.: 35031340

REJSEMÅL Thorshavn, Færøerne. 29.9.-3.10.2022.

PRIS I alt 12.800,15 kr. (ekskl. ændringsgebyr)

KLAGEN ANGÅR Rejsearrangørens manglende erstatning af depositum trukket på klagerens kreditkort af biludlejningsfirma i forbindelse med en skade på rejsearrangørens lejebil, som klageren var fører af.

KRAV Kompensation og erstatning på 2.990 kr., svarende til klagerens betaling af depositum til biludlejningsfirmaet.

KLAGEGEBYR 7. februar 2023

SAGEN FULDT OPLYST 11. august 2023

Ankenævnets afgørelse

GG Tours ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.990 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. december 2022. 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 GG Tours ApS inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. marts 2022 på formidlerens hjemmeside en rejse til Thorshavn, Færøerne, for 2 personer for perioden fra torsdag den 29. september 2022 til mandag den 3. oktober 2022 med indkvartering i et værelse med seaview på Hotel Føroyar. Med morgenmad og udflugter med lokal dansktalende guide og privat bus i henhold til rejseprogram.

Den 28. marts 2022 bookede klageren rejsen hos rejsearrangøren via et link til rejsearrangørens hjemmeside modtaget i ordrebekræftelsen fra formidleren.

Kort inden afrejse meddelte rejsearrangøren klageren, at den privat bus, der skulle have transporteret klageren i forbindelse med udflugterne, var overbooket, hvorefter parterne aftalte, at rejsearrangøren i stedet skulle leje en personbil, som klageren skulle være fører af. Klageren måtte som fører af bilen give tilladelse til, at biludlejningsfirmaet kunne reservere et depositum på 2.990 kr. på klagerens kreditkort. Depositumbeløbet blev efterfølgende trukket grundet klagerens parkeringsskade på lejebilen og en anden bil på trods af, at bilen var fuldt forsikret.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren skal erstatte klagerens betaling af depositum på 2.990 kr. til biludlejningsfirmaet.

Klageren gør endvidere gældende, at ”jeg er målløs over, at [rejsearrangøren] nu lige pludselig gør forsikringsagen til en sag mellem mig og [biludlejningsfirmaet]” og henviser til, at rejsearrangøren tidligere har oplyst, at "det med kreditkort kan man ikke undgå det er altid føreren som skal vise sit kreditkort, men som jeg nævnte er der fuld kasko på, så intet kan ske - den dækker 100% såfremt der skulle ske noget".

Inden afrejse har parterne i perioden 25.-27. september 2022 følgende mailkorrespondance:

”...

Den 25. september 2022

Rejsearrangøren:

Hej [klageren] så fandt vi løsningen.

I er to par der har samme problem, vi lejer en bil dag 2 og 3 så I kan følge bussens rute.

Vi forsøger også om vi kan få en ekstra guide med i bilen.

Vi vedhæfter jeres nye rejsedokumenter med afgang fra Kastrup.

Vi tænker at skrive dig på som chauffør, bekræft lige at det er ok.

Klageren:

Hej med jer hos [rejsearrangøren],

Dejligt at I fandt en løsning.

Og det er OK, at skrive mig på som chauffør.

...

27. september 2022

Rejsearrangøren:

Hej [klageren] her er lejebil voucher, bilen er fuldt ud forudbetalt af os og fuld kaskoforsikret.

Klik på dette link - [...] og klik access your voucher og gem og medbring voucher på rejsen. Bemærk at du skal vise kørekort og et kreditkort. Bilen er forudbetalt, det er kun som sikring mod skade på bilen og skulle det mod forventning ske er bilen fuldt forsikret [...]

Klageren:

...

Og hvorfor skal jeg vise et kreditkort ved afhentning, hvis bilen er fuldt forsikret? Hvad med benzin?

...

Rejsearrangøren:

...

Det med kreditkort kan man ikke undgå det er altid føreren som skal vise sit kreditkort, men som jeg nævnte er der fuld kasko på så der kan intet ske - den dækker 100% såfremt der skulle ske noget.

...”

I mail af 30. september 2022 – rejsens dag 2 – skriver biludlejningsfirmaet følgende til rejsearrangøren:

“...
We are sorry to say, that [klageren] has made an accident, where our rental car, [nummerplade 1], hit another car, [nummerplade 2] The other car was parked at Hotel Føroyar.

You have a full insurance with us, where the self-liability for each accident is 7.500,- DDK. Please follow the link below, to pay the insurance self-liability.

...

Please let me know, when you have paid the invoice.

...”

I mail af 7. oktober 2022 rykker biludlejningsfirmaet rejsearrangøren og skriver bl.a.:

”...
Please let us know, when you have paid for the damage for the contract, where the costumer is [klageren].

...

[Klageren] has paid a deposit of 2.990,- and we cannot refund this deposit, before you have paid for the damage.

...”

I mail af 26. oktober 2022 skriver forsikringssselskabet følgende til rejsearrangøren:

“...
For data protection reasons, we're only able to speak to the policyholder about their claim. If the policyholder would like you to deal with their claim, we'll need a written authorisation from the policyholder via the email address they used to make the booking confirming their authorisation for us to discuss their claim with you.

Their written authorisation should state:

...

As the Full Protection Insurance is a refund product, we can only manage a claim once the payment was made to the car hire company. Please advise the main driver to contact us once the payment is made.
..."

I mail af 4. november 2022 skriver rejsearrangøren følgende til biludlejningsfirmaet:

"...

Ved nærmere gennemgang af hele sagen mener vi ikke der er noget berettiget erstatningsgrundlag i denne sag. Det skal ses i lyset af at der ikke forefindes dokumentationsmateriale der berettiger en skadesag som nogen forsikring vil behandle/dække.

Vi har også nærstuderet billederne af skaden sammen med sagkyndige (billederne er vedhæftet), og der er faktisk intet at finde på billederne. Det er ligeledes tydeligt at hældningen på parkeringspladsen er så minimal at der højst kan være tale om et lille skrab som kan poleres væk.

Forsikringselskaber vil ikke dække ud fra en sådan hændelse og det fremsendte materiale. Der er krav om tydelig billede dokumentation af skaden såvel som tydelig dokumentation for udbedringen af skaden - d.v.s før og efter billeder samt pris og beskrivelse af udbedringen.

Det er slet ikke tilfældet her, så på vegne af vor klient /fører af bilen [klageren] anmoder vi venligst om at blokeret depositum på kr. 2.990 frigives til [klageren] og sagen afsluttes.

Biludlejningsfirmaet svarer rejsearrangøren i mail af 9. november 2022:

"...

Dette er ikke det vi har aftalt. Du har sagt til mig, at du vil betale for de to skader.

Det er [klageren] som ikke har parkeret rigtigt. Vores bil ramte en anden bil, der stod parkeret. Her er to biler der har fået skade.

Dette er ikke vores skyld og det kan aldrig være rigtigt, at vi skal betale for dette.

At jeres forsikring ikke dækker dette, kan vi heller ikke gøre noget ved. Venligst betal for de skader I har gjort ved at følge linket nedenfor.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 3. november 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

Om de beløb, der nævnes i skadesrapporten kan forsvares, har jeg ingen forudsætninger for at vurdere.

Billederne, der er vedhæftet skadesrapporten, er taget af mig med kameraet på min mobiltelefon, og videresendt til [medarbejder hos biludlejningsfirmaet] d. 30. september 2022. Jeg er målløs over, at du nu lige pludselig gør forsikrings sagen til en sag mellem mig og [biludlejningsfirmaet].

Jeg vedhæfter vores mailkorrespondance fra 27. september 2022, hvor du skriver:

"Bemærk, at du skal vise kørekort og et kreditkort. Bilen er forudbetalt, det er kun som sikring med skade på bilen og skulle det mod forventning ske er bilen fuldt forsikret"

og senere samme dag efter at jeg har udtrykt undren over at jeg skal vise et kreditkort, når bilen er fuldt forsikret "det med kreditkort kan man ikke undgå det er altid føreren som skal vise sit kreditkort, men som jeg nævnte er det fuld kasko på, så intet kan ske - den dækker 100% såfremt der skulle ske noget"

Og jeg er målløs over, at du i vores telefonsamtale af dags dato udtaler "at denne samtale bliver optaget" og at hvis jeg lægger noget på sociale medier om denne sag vi blive kontaktet af din advokat" Og jeg er målløs over, at du i samme telefonsamtale får det til at lyde som om, at jeg har lavet en kæmpe kørefejl ved ikke at trække håndbremsen på bilen, men blot lade den stå i gear, da jeg parkerer den ved hotellet om fredagen. Når jeg parkerer i Danmark, bruger jeg aldrig håndbremsen, men lader blot min bil stå i gear. Hvis andre regler gør sig gældende for Færøerne, er jeg ikke blevet informeret herom.

...

Jeg fastholder mit krav om, at I skal refundere mig mit depositum på kr. 2.990, der imødeses indsat på reg. [...] konto [...] hurtigst muligt og senest 14. november 2022.

Og skal jeg afregne skaden overfor [biludlejningsfirmaet], må I forinden yderligere overføre forskelsbeløbet på selvrisiko kr. 7.500 og depositum kr. 2.990 = kr. 4.510 til samme konto.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 7. oktober 2022 og 2. februar 2023 til rejsearrangøren og i mail af 11. august 2023 til Ankenævnet.

Kompensation og erstatning på 2.990 kr., svarende til klagerens betaling af depositum til biludlejningsfirmaet.

Rejsearrangøren gør i mail af 3. november 2022 til klageren bl.a. gældende:

"...

[Medarbejderen fra biludlejningsfirmaet] er på cc, da der er flere problemstillinger ift. de skadespapirer vi har modtaget fra [biludlejningsfirmaet] og videresendt til [forsikringsselskabet]. Men først i forhold til [forsikringsselskabet] og hvad de har oplyst om sagsproceduren.

Som det fremgår af nedenstående mail fra [forsikringsselskabet] skal al kommunikation ske direkte mellem dig og [forsikringsselskabet].

Ligeledes som det også fremgår af svaret vil de slet ikke behandle sagen før du kan dokumentere at skaden er betalt. Det er derfor nødvendigt at du selv optager kontakten til [forsikringsselskabet], herunder afregner for skaden.

Men her kunne der opstå nogle udfordringer i det en væsentlig del af materialet fra [biludlejningsfirmaet] er fejlbehæftet.

...

Dette fejlbehæftede materiale er allerede sendt ind til [forsikringsselskabet] og vi er noget bekymret for at det vil give problemer fremadrettet ift. dækning af skaden.

...

Vi mener at ud fra det materiale der er lavet fra [biludlejningsfirmaet] og videresendt til [forsikringsselskabet], at det kan blive svært at få nogen dækning fra

[forsikringselskabet] forsikring og i så fald mener vi også der kan sættes tvivl ved be-
rettigelsen af kravet. Den dialog må du tage med [Medarbejderen fra biludlejningsfir-
maet] - tel +[...]

Vi har desværre ikke mulighed for at foretage yderligere i sagen men er gerne med på
sidelinjen, hvis der er behov for yderligere dialog.

...”

I mail af 2. februar 2023 skriver rejsearrangøren endvidere følgende til klageren:

”...

Hej [klageren] så må du selv anmelde dit krav hos forsikringen. Vi hæfter ikke for dine
bilskader. Forsikringselskabet oplyste, at det skal være dig der skal anmelde sagen.

Vi skriver til forsikringen, at du vil kontakte dem i nærmeste fremtid.

...”

I mail af 7. juli 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi har ikke umiddelbart yderligere korrespondance til sagen end hvad der er vedhæftet
fra [klageren].

Som det er eneste bilag vi vedhæfter og som er sagens kerne er en faktura udstedt I [kla-
gerens] navn af biludlejer [...] Invoice # [...].

Her er opgjort krav på kr. 7.500 inkl. depositum (kr. 600 + 175 har ikke noget med ska-
den at gøre)

Sagen bør ikke handle om hvornår og hvordan vi har oplyst [klageren] om at der var
overtegnet på rejsen.

Vi drøftede forskellige løsninger med [klageren], herunder at flytte datoen, tilbagebetale
for rejsen, men kunden ville afsted den planlagte dato og foreslog selv billøsningen. Det
var ikke nogen billig løsning og der var også ekstra guide med i bilen.

Men det er ikke det sagen bør handle om. Sagen handler om hvorvidt vi som bureau skal
stå til ansvar for om kunder ødelægger biler og betale for deres skader, hvis de ikke er
selv er i stand til at kommunikere med hverken forsikringselskab eller biludlejer.

Det kan aldrig være vores ansvar og desuagtet hvad I ellers denne gang når frem til at
tvivlsomme kendelser er det faktum at vi ganske enkelt juridisk aldrig kan gøres ansvar-
lige for et krav m-udstedt faktura I en anden persons navn for en skade som vi ikke har
forårsaget.

Vi har som bureau gjort alt hvad vi kunne for at afhjælpe situationen. Som I kan læse
gennem sagens forløb så vidt muligt været meget hjælpsomme med at kommunikere både
med biludlejer og forsikringselskabet.

Som det fremgår af korrespondancen, ville forsikringselskabet [...] slet ikke kigge på
sagen før det fulde beløb på skaden på kr 7.500 var betalt, det har vi oplyst til [klageren].

Ligeledes har vi oplyst overfor biludlejer at dokumentationsmaterialet var meget tvivl-
somt ift. at få dækning gennem forsikringselskabet og anmodet om yderligere dokumen-
tation herunder billedmateriale desværre uden held og derfor meddelt at [klageren] selv
måtte tage den videre dialog med biludlejer.

Det er biludlejer, der har trukket kr. 2.990 fra [klageren] konto, det er ikke os.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren har bestilt og betalt for bustransport i forbindelse med udflugterne, men at rejsearrangøren grundet overbooking af bussen efter aftale med klageren i stedet lejede en personbil, som klageren skulle være fører af.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at rejsearrangøren i mails af 27. september 2022 bl.a. med formuleringen ”som jeg nævnte er der fuld kasko på, så intet kan ske - den dækker 100% såfremt der skulle ske noget” indestod for at holde klageren skadesløs i forbindelse med eventuelle skader på bilen.

Idet der ikke foreligger oplysninger om, at klageren skulle have optrådt uforsvarligt, finder Ankenævnet derfor, at klageren har krav på erstatning af betalt depositum, da denne betaling i det konkrete tilfælde ikke er afhængig af forsikringselskabets og biludlejningsfirmaets behandling af skaden.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 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:

GG Tours ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.990 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. december 2022. 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 GG Tours ApS inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand