

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-457

afsagt den 28. august 2023

KLAGER [person1] (2 voksne/2 børn)
[adresse1]
[by1]

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Taurito, Gran Canaria. 18.2.-25.2.2023

PRIS I alt 29.204,88 kr.

KLAGEN ANGÅR Tilbagebetaling af for højt opkrævet afbestillingsgebyr ved afbestilling af rejsen 66 dage før afrejse.

KRAV Yderligere tilbagebetaling af 13.009,38 kr., svarende til tilbagebetaling af i alt 16.400,50 kr.
Klageren har inden ankenævnsbehandlingen af rejsearrangøren fået refunderet 2.140,22 kr. for pladsreservationen på flyet samt under ankenævnsbehandlingen 1.250,90 kr. for lufthavnskat efter fradrag af rejsearrangørens administrationsgebyr på 105 Euro.

KLAGEGEBYR 19. februar 2023

SAGEN FULDT OPLYST 26. april 2023

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 13.009,38 kr. samt renter fra den 7. februar 2023. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et til-læg på 8 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] 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 4. september 2022 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Taurito, Gran Canaria, for 4 personer for perioden fra lørdag den 18. februar 2023 til lørdag den 25. februar 2023 med indkvartering i dobbeltværelse med havudsigt og terrasse på Hotel The Valle Taurito. Med All Inclusive.

Den 4. september 2022 indbetalte klageren et depositum på 2.920,45 kr. til rejsearrangøren.

Den 14. december 2022 – 66 dage før afrejse – valgte klageren at afbestille rejsen hos rejsearrangøren.

Den 17. december 2022 – 3 dage efter klagerens afbestilling – trak rejsearrangøren yderligere 16.400,50 kr. i afbestillingsgebyr på klagerens konto således, at klageren på dette tidspunkt havde betalt depositum på 2.920,45 kr. samt afbestillingsgebyr på 16.400,50 kr. i alt 19.320,95 kr. for afbestilling af rejsen.

I klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at ”vi havde bestilt forkert. Efter svær kommunikation med firmaet valgte vi at aflyse rejsen” og ”firmaet opkrævede afbestillingsgebyr, som ikke fremgår i deres betingelser”.

I bookingbekræftelsen af 4. september 2022 fremgår bl.a. følgende:

”...

Pris

...

Vi opretter den automatiske betalingsopkrævning af den 2. rate den 19/01/2023 ved hjælp af den samme betalingsmetode som den, der blev brugt til oprettelsen af reservationen.

...

I tilfælde af, at vi ikke har modtaget den fuldstændige betaling den 19/01/2023, kan din reservation blive annulleret, i hvilket tilfælde, det beløb, som du allerede har betalt, ikke bliver tilbagebetalt og du vil blive opkrævet the cancellation costs, som vedtaget i vilkår og betingelser.

...”

I rejsearrangørens ”Generelle kontaktvilkår for salg af pakkerejser”, som var tilgængeliggjort via et link i bookingbekræftelsen, står bl.a. følgende:

”...

11. BRUGERENS TILBAGETRÆKNING

...

Derudover, medmindre andet er fastsat i disse Vilkår og betingelser, kan Brugeren ikke fortryde eller automatisk afbestille bookinger og/eller køb af Tjenester, der er foretaget via Hjemmesiden (en mulighed, der undertiden er tilgængelig i tilfælde af fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted), fordi dele af denne lovgivning ikke gælder for

kontrakter om levering af indkvartering, hvis kontrakten fastsætter en bestemt dato eller udførelsesperiode.

11.2 Bortset fra i de tilfælde, der er anført i afsnit 11.1, vil Brugeren i tilfælde af, at en Bruger trækker sig fra pakkerejsekontrakten før afrejsedatoen, blive opkrævet (uanset eventuelle depositum, der er blevet betalt) beløbet for agenturgebyret, der er inkluderet i pakkeomkostningerne, håndteringsgebyret og eventuelle afbestillingsomkostninger, der måtte blive opkrævet af hver enkeltleverandør i forbindelse med de specifikke produkter, de leverer i pakkerejsen, som vil blive beskrevet i pakkedetaljerne på købstidspunktet. De skyldige beløb til Arrangøren i tilfælde af afbestilling kan debiteres direkte via den betalingsmetode, som Brugeren foretog bookingen med. I tilfælde af, at eventuelle refunderinger skal foretages til Brugeren, vil disse blive krediteret via samme betalingsmetode i overensstemmelse med de afbestillingsbetingelser, der er fastsat af leverandørerne af de tjenester, der udgør turistpakken. De samme beløb skal betales af Brugere, der ikke kan rejse på grund af fravær eller uregelmæssigheder i deres personlige dokumenter, der kræves for udenlandske rejser. Enhver afbestilling, som Brugeren anmoder om, vil medføre et yderligere gebyr på 35 EUR/person for et maksimalt samlet beløb på 105 EUR.
...”

I mails af 17. december 2022 fra rejsearrangøren til klageren fremgår følgende:

”...

Kl. 18.19

...

Vi skriver til dig for at fortælle, at vi har opdateret din betalingsplan efter din seneste betaling.

Din nye betalingsordning er beskrevet nedenfor. Bemærk venligst, at den erstatter den foregående ordning for denne booking. Vi opkræver det udestående beløb på DKK 9.883,92 fra dig efter 19/01/2023. Denne betaling opkræves automatisk, så du ikke behøver at gøre noget.

Dine nye betalingsoplysninger:

Samlet bookingværdi:	DKK 29.204,88
Betalt beløb indtil videre:	DKK 19.320,95
Udestående saldo på monthPaymentAmount, der forfalder: 19/01/2023	

...

Kl. 18.22

Important information: booking cancellation – Booking ID [...]

...

The cancellation fee of DKK 16400.50 has been collected from your account, as per the terms & conditions of your booking. We have confirmed your cancellation request with our service providers.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 8. januar 2023 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Efter længere korrespondance igennem jeres chatfunktion vedr. vores afbestilling af booking [...], modtog vi for 3 dage siden besked om at vi ikke modtager refusion eller refundering af jeres såkaldte afbestillingsgebyr.

Vi har i alle vores henvendelser fået besked om at vi modtager information vedr. refusion når der er info omkring dette, men vi har aldrig modtaget besked herom.

Derfor kontaktede vi jer igen for 3 dage siden, for at høre en status på situationen.

Vi godtager ikke den endelige besked vi har modtaget over chat, at vi ingen refundering får retur.

Vi havde ved bestilling overført 2.920,45 DKK, og skulle derefter betale resten, når vi kom ind i januar.

Ingen steder står der, at vi skulle, eller kom til at betale 16.400,50 DKK ved afbestilling.

Hvis dette havde været oplyst, så havde vi aldrig afbestilt rejsen.

Ingen steder i jeres betingelser står der, at vi skal betale dette afbestillingsgebyr, så at I trækker disse penge uden vores samtykke er direkte tyveri.

Vi havde booket ferien i uge 8, hvor vi skulle have booket den i uge 7, så vi prøvede at komme i kontakt med jer inden vi afbestilte - men vi blev henvist til jeres "Min [rejsearrangørens] konto".

Det var først muligt at komme i kontakt med jeres menneskelige chat efter, at vi havde afbestilt rejsen.

Vi var indstillet på, at vi ville miste de betalte 2.920,45 DKK samt eventuelle flybilletter, men ikke dette afbestillingsgebyr, som er penge lige i jeres lommer.

Vi har været i kontakt med [flyselskabet], og der var ingen oplysninger på os på flyafgangene, ej heller kunne de bekræfte, at vi nogensinde havde været på disse afgangene.

Vi afventer en endelig bekræftelse på dette via mail som dokumentation.

Vi har kontaktet hotellet med samme, og afventer her også bekræftelse som dokumentation.

Dette er sidste advarsel inden vi tager sagen videre til Pakkerejse-Ankenævnet og en advokat.

I kan hermed lukke sagen, og så lader vi dette ligge såfremt, I går med til at tilbagebetale de 16.400,50 DKK.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 14. januar 2023 til Ankenævnet og gør gældende:

"...

Sagens forløb:

D. 4. september 2022:

Min kone og jeg bestiller en rejse til Gran Canaria med flyrejse + hotel igennem firmaet [www.\[rejsearrangøren\].com](http://www.[rejsearrangøren].com).

Vi betaler her omgående et depositum på 2.920,45 DKK af pakkerejsens samlede pris på 29.204,88 DKK.

Vi glæder os herefter over, at vi endelig har bestilt vores rejse, og tænker ikke yderligere over denne.

D. 14. december 2022:

Vi finder ved et tilfælde ud af, at vi har booket rejsen i uge 8 i stedet for uge 7, som er ugen vi alle 4 har fået ferie i.

Vi vælger derfor at prøve at komme i kontakt med [rejsearrangøren], for at høre om vores muligheder.

Det er ikke muligt at kontakte [rejsearrangøren] via telefon, ej heller oplyser de en e-mailadresse man kan kontakte på deres hjemmeside, så vores eneste mulighed var at kontakte deres Chat.

Denne chatrobot fortalte os blot, at vi skulle gå ind på vores "[rejsearrangørens] Account" på hjemmesiden, og håndtere alt der.

Ingen menneskelig kontakt endnu.

[https://dk.\[rejsearrangøren\].com/help/contact-us.html](https://dk.[rejsearrangøren].com/help/contact-us.html)

Her begynder vi så at undersøge firmaet, og læser desværre alle de dårlige anmeldelser på trustpilot, som folk har oplevet igennem tiden.

Derfor vælger vi, at vi ikke tør at ændre afgang, men derimod afbestille rejsen i stedet. På intet tidspunkt bliver man her informeret om et eventuelt afbestillingsgebyr eller lignende.

Vi modtager en bekræftelse på at vores "Cancellation Request" er modtaget, og at vi vil blive kontaktet indenfor 7 dage.

D. 17. december 2022:

Jeg modtager her en e-mail om at [rejsearrangøren] har trukket (uden samtykke) et afbestillingsgebyr på 16.400,50 DKK.

Vi har nu betalt 19.320,95 DKK af pakkerejsens samlede pris på 29.204,88 DKK.

Jeg kontakter omgående [rejsearrangørens] chat for at få dette annulleret.

Deres melding er, at vi hører nærmere, da rejsen er afbestilt - hvorefter chatten lukkes ned.

Jeg kontakter omgående vores bank – [...], for at få spærret overførslen og lukket vores kort.

Vores rådgiver fortæller desværre, at fordi vi har betalt med VISA DK, så kan betalingen ikke standses.

Vi har dog spærret vores kort, så [rejsearrangøren] ikke yderligere kan trække penge direkte.

D. 19. december 2022:

Jeg kontakter igen [rejsearrangørens] Chat.

Igennem deres chatbot, fortæller den, at de er i gang med at behandle vores refunderingsanmodning. Det kan tage op til 14 dage, og de sender os oplysninger i en e-mail.

Den menneskelige "person" bag chatten, fortæller efterfølgende, at da vi har annulleret reservationen frivilligt.

Der fortælles at der kun var en afventende saldo, og når denne er lukket, kan de anmode om "gor-refusion".

Den afventende saldo blev opkrævet fra vores konto, og de venter på, at refusionen bliver behandlet.

Når de modtager refusionen, vil vi blive kontaktet via e-mail.

Vi har ingen e-mails fået endnu ... Hverken fra vores første henvendelse eller denne.

Jeg spørger direkte "Så, når I modtager refusionen, så bliver denne udbetaling til os?"

Hvor der svares: Ja, vær opmærksom på, at vi arbejder på refusionsanmodningen, og at vi ville blive informeret via e-mail indenfor 7-14 dage.

Her afventer vi for at se, hvad der sker med denne "Refusion".

Betingelserne:

[link]

D. 8. januar 2023:

Jeg kontakter [rejsearrangørens] chat igen, for at høre om status på denne refusion. [Rejsearrangøren] fortæller her, at vi ikke får nogen refusion eller tilbagebetaling. Alle korrespondancer med [rejsearrangøren], vores bank mm. er gemt i skærbilleder og udskrevne dokumenter. Alle betingelser er printet som tilsendt fra [rejsearrangøren], og der står ingenting om, at de trækker dette afbestillingsgebyr. Hvad kan vi gøre herfra?
 ...”

Klageren har inden ankenævnsbehandlingen af rejsearrangøren fået tilbagebetalt 2.140,22 kr. for pladsreservationen på flyet samt efter ankenævnsbehandlingen 1.250,90 kr. for lufthavns-skat efter fradrag af rejsearrangørens administrationsgebyr på 105 Euro, men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 13.009,38 kr., svarende til tilbagebetaling af i alt 16.400,50 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 23. marts 2023 til klageren bl.a. gældende:

”...

Den 9. april 2022 bookede du på vores hjemmeside ikke kun en pakkerejse til Gran Canaria for fire personer (to voksne, to børn), du bookede også tjenesterne Web Check-In [en service], en service der tilbyder en rabat og en kupon (rabatkupon) ved senere bookinger til en værdi af 134,35 EUR / 999,16 DKK (vekselkurs for reservationsdatoen). Din kupon blev udstedt og sendt samme dag som reservationen blev foretaget. Derudover har du valgt sæder på flyet, som har en særskilt pris, der naturligvis også vises under bookingprocessen.

Pris og betalingsplan

Prisen for alle tjenester, altså den samlede pris, var kr. 29.204,88.

Du valgte at betale ved to separate lejligheder, derfor betalte du DKK 2.920,45 ved booking og resten, DKK 26.284,44, ville blive opkrævet automatisk den 19. januar 2023. Vi vil gerne minde dig om, at vi arrangerede betaling af fuld pris for alle tjenester til leverandørerne ved booking i september, også selvom du kun havde betalt os en brøkdel.

Aflysning

Vores system har ikke registreret nogen kontakt fra dig i de følgende måneder efter du har booket rejsen, indtil den 14. december. På den dato anmodede du om aflysning af rejsen ved at gøre det direkte i dit personlige område på vores hjemmeside. Du oplyste, at årsagen til det var, at reservationen var foretaget ved en fejl (Booked by mistake).

Se billede [...] i den vedhæftede fil, Bilder.pfd, som viser hvordan og hvornår vores system har registreret din annulleringsanmodning.

Dette startede annulleringsprocessen med det samme, du modtog en automatisk e-mail, der informerede dig om, at din anmodning var blevet modtaget, og at processen ville blive afsluttet inden for maksimalt syv dage. Se billede [...] i den vedhæftede fil, med et skærbillede af den e-mail, vi sendte.

Det var først den 17. december, at du kontaktede os via chat angående det beløb, du var blevet opkrævet.

...

Afbestillingsbetingelser

Du skriver til Ankenævnet, at du ønskede at ændre datoen for rejsen, men besluttede at aflyse i stedet, efter du har læst anmeldelser på Trustpilot om os, og at du aldrig var blevet informeret om rejsens vilkår.

Vi må kategorisk afvise dine påstande. Under bookingprocessen vises prisen på pakkerejsen og yderligere tjenester, når de føjes til bookingen. Afbestillingsbetingelser vises også under bookingprocessen, derudover sendes de igen med bekræftelsesmailen i afsnittet: Her finder du alle oplysningerne om din reservation. Vi råder dig til at gennemgå dem omhyggeligt. [Bilag [...]]

Det, der vises, når du klikker på linket i e-mailen, er nøjagtig den samme tekst, som blev vist under bookingprocessen. Se figur 4 i den vedhæftede fil for et skærmbillede af teksten.

Vi kan derfor bekræfte, at du er blevet korrekt informeret om, at hotellet kunne aflyses gratis indtil den 15. februar, men ikke resten af pakkerejsen.

Vi vil også gerne understrege, at afbestillingsbetingelser er fastsat af de respektive leverandører, ikke af os. Nogle leverandører (flyselskaber, hoteller) gør undtagelser fra deres betingelser i tilfælde af for eksempel sygdom hos den rejsende. I dit tilfælde var det, at du valgte ikke at ændre datoen, som du oprindeligt havde bestilt forkert, og i stedet valgte at annullere på grund af anmeldelserne på Trustpilot.

Afklaring af beløb

Ved pakkerejser vises en samlet pris for selve rejsen, men eventuelle separate tjenester har en særskilt pris vist til kunderne under bookingprocessen, så de kan vælge om de vil tilføje tjenesterne, altid før betalingen bekræftes. Det samme gælder deres vilkår.

Da du blev informeret om, at flyet ikke kunne aflyses, men at hotelbeløbet ikke ville blive opkrævet, hvis opholdet blev aflyst før den 15. februar, ville resten af beløbet minus hotelprisen selvfølgelig blive opkrævet.

Da du anmodede om aflysningen, ventede vi ikke til næste betalingsdato, hvor du skal have betalt resten af rejsen; i stedet opkrævede vi så forskellen mellem det beløb, du havde betalt, og prisen på de ikke-refunderbare tjenester. Hermed ville turen være fuldstændig aflyst.

Vi skal derfor afvise din påstand om, at vi har debiteret dig uden dit samtykke. Du havde købt en pakkerejse med tjenester, der ikke kan aflyses, som skal betales af kunden, ikke arrangøren, hvis kunden vælger ikke at rejse af personlige årsager.

Dette er oplyst i vores handelsbetingelser, som skal læses og accepteres inden betaling af reservationen bekræftes, ellers kan købet ikke gennemføres.

...

Vi har med andre ord ikke opkrævet den fulde pris for rejsen, men det der var uopsigeligt, noget du var klar over at du skulle betale inden købet blev gennemført.

Tilbagebetaling Beløb

Den 17. januar refunderede vi 2.140,22 kr., som var den samlede pris for pladsreservationen.

Vi har nu modtaget en ekstra refusion på 273,20 EUR fra flyselskabet (lufthavnsskat), som du selvfølgelig har ret til at få tilbage, minus vores administrationsgebyr (35 EUR pr. person, max 105 EUR, som nævnt ovenfor).

Vores position

Alle relevante oplysninger blev vist korrekt først under bookingsprocessen og derefter sendt med bekræftelsesmailen.

Flyselskabet vil ikke gøre en undtagelse fra sine vilkår og tilbyde en refusion, fordi du først bekræftede købet med den forkerte dato og tre måneder senere valgte at annullere. Vi er ikke ansvarlige for dette, derfor er vi ikke ansvarlige for omkostningerne ved de tjenester, som vi har betalt til leverandørerne og kan ikke refunderes.

I lyset af ovenstående kan vi ikke acceptere dit kompensationskrav og er ikke i stand til at tilbyde yderligere refusion ud over, hvad vi informerede.

Vi håber, at dette afklarer, hvad der skete.

...”

I mail af 10. april 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

I overensstemmelse med samtalen med [Pakkerejse-Ankenævnets medarbejder] vedrørende forholdet i forelæggelsen, bekræfter vi, at vi aldrig deltager i privat voldgift eller mægling, som altid er frivillig inden for EU, og derfor ikke ønsker at være bundet af Ankenævnets afgørelse.

Vi vil naturligvis gerne gøre det klart, at vi altid undersøger alle reklamationer fra vores kunder, uanset hvordan dette kommunikerer til os. Da vi modtog din sag, kontaktede vi derfor kunden og sendte ham et detaljeret svar med forklaring at det, han hævder, ikke er sandt: at han aldrig på forhånd var klar over, at det ikke var muligt at afbestille gratis, og at eventuelle anmeldelser, han havde læst på Trustpilot efter køb af rejsen, ikke betød, at han kunne afbestille gratis, når først han havde købt tjenester, der ikke tillod det.

...

Vi mener, at svaret til kunden er klart nok til at bevise, at vi naturligvis overholder alle gældende regler for pakkerejser, og at det svarer på det, du undrer dig over.

Angående dit spørgsmål Oplyse og dokumentere eventuelle udgifter og tilbagebetalinger fra underleverandører samt evt. indtægter ved gensalg er vi ikke i stand til at dele disse oplysninger.

En pakkerejse er et samlet prisprodukt, og detaljering af vores provisioner for hver service, der tilbydes af en tredjepart, vil afsløre vores handelsaftaler med vores leverandører, noget, der ikke er offentlig information. Med hensyn til videresalg af tjenester efter annullering, i dette tilfælde flysæder, kan kun flyselskabet bekræfte, om de er blevet videregivet eller ej. Dette handlede om at reservere flysæder på en ruteflyvning med [flyselskabet], som derefter blev aflyst af kunden, hvilket betyder, at flyselskabet kunne genudbyde disse flysæder gennem GDS, det handlede ikke om sæder, vi havde købt og holdt spærret for os. Tilsvarende er det flyselskabet, der har modtaget beløbet for billetprisen ved køb, så tilbagebetalte de kun lufthavnsafgiften, resten beholdt de.

Angående återbetalning av flygplatsskatt, som nämns i svaret till kunden, ordnades detta via banköverföring den 27:de mars, efter att kunden uppgav sina bankuppgifter.

...”

Klageren har i mail af 11. april 2023 til Ankenævnet kommenteret på rejsearrangørens høringsvar og gør følgende gældende:

”...

Vi er fortsat ikke enige i arrangørens melding om at alt information er blevet klart formidlet og fremført under bestilling mv.

Vi har som tidligere oplyst, at der ingen steder står forklaret et decideret beløb eller procentsats for afbestillingsgebyret, hvilket ifølge Forbruger Europa ikke er at følge dansk lov.

På bilag - Bild [...] fra tidligere e-mail, står der som også tidligere oplyst at hotel kan annulleres uden omkostninger, og at annulleringsgebyret først vil være gældende fra d. 15/02/2023.

Lignende information skulle [rejsearrangøren] have oplyst i deres handelsbetingelser, hvilket ville kunne have retfærdiggjort deres gebyr - men det er ikke tilfældet her.

[Rejsearrangøren] nævner i deres svar i klagesagen, at de har arrangeret betaling af fuld pris for alle tjenester til leverandørerne ved booking i september, men dette skal vi som forbruger ikke stilles til ansvar for, det må være på arrangørens regning.

Ønskede [rejsearrangøren] at dække sig mere ind i tilfælde af afbestilling, så skulle de have sat det oprindelige depositum op, så dette kunne dække eventuelle udgifter hertil. [Rejsearrangøren] nævner yderligere, at der har været åben for kommunikation i perioden hvor vi har prøvet.

Dette kan vi afkræfte 100%.

Der var ingen telefonnumre at ringe til, og heller ingen e-mailadresser at skrive til.

Vi har måtte kontakte Livechat for at få udleveret et telefonnummer og e-mail adresse, ellers har det været umuligt at komme i kontakt.

På deres "Min [rejsearrangøren]" side, stod der ingen oplysninger før vi afbestilte, og efterfølgende stod alt spærret da vi havde opsagt vores rejse.

Der stod at vi skulle afvente yderligere, hvilket vi gjorde indtil afbestillingsgebyret så blev trukket.

Vi synes fortsat, at afbestillingsgebyret på 16.400,50 DKK er alt for meget, da vi yderligere har betalt 2.920,45 DKK i depositum.

Det er en samlet betaling på 19.320,95 DKK for noget, vi aldrig har modtaget noget som helst for.

Vi har fået tilbagebetalt - som nævnt i arrangørens svar – 2.140,22 DKK samt yderligere 1.250,90 DKK som "pludselig" kunne refunderes.

Dvs. vi fortsat har betalt 15.929,83 DKK for noget vi aldrig får værdi for, og dette beløb er for højt.

Hvis [rejsearrangøren] havde klarlagt fra start at dette beløb eller denne procentsats var tilfældet, så havde gebyret være berettiget, men det føler vi ikke at det er i dette tilfælde.

Vi tænker udelukkende at disse refunderinger højst sandsynligt at for at "spise os af", for at vi forhåbentlig ville lade sagen ligge.

Vi forventer at der kommer en eller anden form for compensation fra [rejsearrangøren] på dette.

Vi er med på at beløbet ikke er fuld tilbagebetaling, men dette er fortsat ikke acceptabelt.

Vi accepterer selvfølgelig ikke rabatkoder eller lignende til deres side, hvilken vi aldrig vil benytte igen.

..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 8. januar 2023 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Af § 15, stk. 1, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer fremgår, at den rejssende kan afbestille en pakkerejse inden pakkerejsens begyndelse, og at rejsearrangøren – hvis det følger af aftalen – kan kræve et rimeligt, standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, eller et afbestillingsgebyr svarende til pakkerejsens pris med fradrag af sparede omkostninger og eventuelle indtægter fra salg af de afbestilte rejseydelser.

Det er ubestridt, at klageren den 14. december 2022 – 66 dage før afrejse – afbestilte rejsen til Taurito, Gran Canaria, med afrejse lørdag den 18. februar 2023. Klageren havde på dette tidspunkt indbetalt depositum på 2.920,45 kr. af rejsens pris på 29.204,88 kr.

Da klageren ikke ved aftalens indgåelse den 4. september 2022 eller uden unødigt forsinkelse herefter har modtaget rejsearrangørens ”Generelle kontaktvilkår for salg af pakkerejser” på et varigt medium, finder Ankenævnet, at klagerens afbestilling ikke er omfattet af rejsearrangørens afbestillingsregler i rejsearrangørens ”Generelle kontaktvilkår for salg af pakkerejser”, herunder vilkåret om, at ”enhver afbestilling, som Brugeren anmoder om, vil medføre et yderligere gebyr på 35 EUR/person for et maksimalt samlet beløb på 105 EUR”.

På denne baggrund, og henset til at rejsearrangøren ikke i bekræftelsen, og dermed ikke på et varigt medium, har oplyst klageren om, at flybilletterne var ikke-refunderbare, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren alene kan kræve et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, jf. § 15, stk. 1.

Den omstændighed, at rejsearrangøren i et link i bekræftelsen har oplyst, at flybilletterne var ikke-refunderbare, kan ikke føre til et andet resultat, da et link ikke anses for at være et varigt medium.

Ankenævnet finder herefter, at det vederlag rejsearrangøren kan opkræve, efter en samlet vurdering i det konkrete tilfælde kan fastsættes til det ved aftalens indgåelse opkrævede depositum på 2.920,45 kr., svarende til 10 % af rejsens pris. Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af 16.400,50 kr., hvori indgår modværdien i danske kroner af det af rejsearrangøren opkrævede gebyr på i alt 105 Euro.

Herfra fratrækkes det beløb på 3.391,12 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt således, at rejsearrangøren skal tilbagebetale yderligere 13.009,38 kr. til klageren.

Ankenævnet skal henstille, at rejsearrangøren i overensstemmelse med § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer ved bekræftelsen af aftalen, på et varigt medium, angiver det fulde indhold af aftalen, herunder kontaktoplysninger til rejsearrangøren, betalingsvilkårene for rejsen og klagerens afbestillingsret § 6, stk. 1, nr. 9, 11 og 14.

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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 13.009,38 kr. samt renter fra den 7. februar 2023. 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 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand