

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 22-138

afsagt den 8. juni 2022

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Fodboldrejse. Manchester, Storbritannien. 21.1.-24.1.2022.	
<b>PRIS</b>	I alt 13.530 kr. (Ekskl. indtjekket bagage)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Manglende tilbagebetaling af rejsens fulde pris ved ophævelse af rejsen 17 dage før afrejse, da klageren ikke ville acceptere rejsearrangørens ændringer af rejsens varighed.	
<b>KRAV</b>	Tilbagebetaling af rejsens pris på 13.530 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	1. februar 2022	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	4. april 2022	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 13.530 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 1. februar 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 [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 31. august 2021 en fodboldrejse til Manchester, Storbritannien, for 2 personer for perioden fra fredag den 21. januar til mandag den 24. januar 2022 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Premier Inn Manchester City Centre. Med standardbilletter til fodboldkampen mellem Manchester United og West Ham United lørdag den 22. januar 2022, kl. 16.

Rejsearrangøren orienterede i mail af 31. december 2021 klageren om, at udrejsen var fremrykket til torsdag den 20. januar 2022, kl. 16.55, - i stedet for fredag den 21. januar 2022, kl. 21.40, som oprindeligt planlagt.

I mail af 3. januar 2022 orienterede rejsearrangøren klageren om, at den oprindeligt planlagte hjemrejse mandag den 24. januar 2022, kl. 20.10, var udskudt fra til om morgenen den følgende dag tirsdag den 25. januar 2022.

Tirsdag den 4. januar 2022 – 17 dage før afrejse – ophævede klageren aftalen om rejsen overfor rejsearrangøren på grund af ændringerne.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren ikke kunne levere den købte rejse som bestilt, og at de ændrede rejsedatoer udgjorde en væsentlig ændring af den bestilte rejse.

I rejsearrangørens mail af 31. august 2021 – ”Bestilling” - til klageren fremgår bl.a.:

” ...

**\*\*VIGTIG INFORMATION OM INDREJSEREGLER TIL STORBRIANNIEN (COVID-19)\*\***

...

Du skal være opmærksom på at det er obligatorisk at få taget en PCR-test indenfor 72 timer før ankomsten til Storbritannien og en SELVBETALT PCR-test (ca. 50 engelske pund pr. person) indenfor 2 dage efter ankomsten. Det er muligt at få taget PCR-testen i de britiske ankomstlufthavne, men testen skal bookes på forhånd for at komme ind i Storbritannien. Du behøver IKKE at have modtaget svar fra denne test for at komme ind på diverse fodboldstadions, her fremviser du blot dit coronapas i coronapas-appen (EU/Udlandsrejse). Har du modtaget svaret på din engelske test så medbring også dette.

...”

I mail af 31. december 2021 – ”Udrejse torsdag i stedet for fredag”- til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

” ...

Så er turen kommet til jer og I skal forberede jer på, at I skal flyve af sted fra København til Manchester torsdag d. 20.01.2022 kl. 16:55, ankomst kl. 17:45 i stedet for oprindelig afgang fredag d. 19.01.2022, så I kan nå at få taget PCR-testen i England og slippe fri af "isolationen", så I kan opleve fodboldkampen.

...

Flyændringsgebyret og den ekstra hotelovernatning er på vores regning, så det kommer ikke til at koste jer noget for ændringen i rejseperioden.  
..."

I mail af 3. januar 2022 til klageren anfører rejsearrangøren endvidere:

"...  
Da alle flyvninger hjem med Ryanair fra Manchester til ALLE DANSKE LUFTHAVNE er annulleret mandag, er vi blevet nødt til at ombooke jer til Easyjet tidlig morgen.  
..."

I mail af 4. januar 2022 til rejsearrangøren anfører klageren yderligere:

"...  
Tak for Jeres mail af 31.12.2021 og din seneste mail af 3.1.2022, begge sendt til min søn [bestilleren], der har bestilt rejsen for os begge.  
Jeg tager ad notem, at I mener, at den bestilte pakkerejse ikke kan gennemføres som købt og solgt. Også jeg påskønner jeres forsøg på at etablere et nyt rejseforslag. De nye rejsetidspunkter passer os ikke, hvorfor vi gerne vil bede jer om at returnere betalingen.  
...  
Kan en pakkerejse ikke gennemføres som solgt, har køber krav på tilbagebetaling. En væsentlig ændret rejse, som I foreslår, er køber ikke forpligtet til at acceptere.  
..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. januar 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...  
Jeg har nu været i telefonisk kontakt med Pakkerejse-Ankenævnet.  
Vejledningen herfra er, at jeg igen skriver til Jer for at meddele, at da I har aflyst (ikke gennemfører) den oprindeligt bestilte rejse som købt og solgt, har vi ret til tilbagebetaling. Vi Insisterer således på, at I snarest tilbagebetaler rejsens samlede pris, kr. 13.530. Nævnet bekræfter også, at vi ikke er forpligtede til at acceptere jeres nye rejseforslag.  
..."

Klageren har yderligere begrundet klagen brev modtaget i Ankenævnet den 9. februar 2022 samt i mails af 8. og 14. februar 2022 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 13.530 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 6. januar 2022 til klageren bl.a. gældende:

"...  
Da vi har gjort hvad vi kunne - tilbyde at sende jer afsted dagen forinden med gratis flybookning og ekstra hotelnat - for at afhjælpe "fejlen" vedr. isolation i forbindelse med

PCR-testsvar i UK, har vi som rejsebureau gjort hvad vi kunne. Indrejseregler og krav er ikke en del af den pakkerejse vi har solgt jer, som omhandler fly + hotel + kampbillet, og hele pakkerejsen har vi kunne tilbyde hele vejen igennem. Vi har endvidere som et af de få rejsebureauer informeret om at man skulle huske at tage en antigen- eller PCRtest i forbindelse med indrejse til England. Dette var ren faktisk et krav, man som kunde skulle acceptere og som vi tydeligt har gjort opmærksom på.

Vi kommer desværre ikke til at refundere noget som helst i denne forbindelse og du må tage sagen videre med Pakkerejse-Ankenævnet, hvis du stadig mener, at vi har handlet uansvarligt eller hvad du hentyder til.

...”

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordring hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 25. marts 2022 til rejsearrangøren lyder således:

”

Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 8. marts 2022.

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**

Den indklagede rejsearrangør har ikke udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil. Sagen afgøres derfor på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Ankenævnet finder, at en ændring af rejsedatoen på både ud- og hjemrejsen, der medfører, at den bestilte rejse med en varighed på 4 dage/3nætter bliver forlænget til en rejse med en varighed på 6 dage/5 nætter er en væsentlig ændring af et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, jf. § 6, stk. 1, nr. 1 og 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Klageren er derfor berettiget til at hæve aftalen om pakkerejsen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, jf. samme lovs § 18, stk. 1.

Klageren er derfor berettiget til en tilbagebetaling på 13.530 kr.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. dagældende vedtægters § 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 13.530 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 1. februar 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 [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