

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-60

afsagt den 8. juni 2022

KLAGER [person1] (2 voksne/1 barn)
[adresse1]
[by1]

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Fodboldrejse. Manchester, Storbritannien. 3.12.-6.12.2021.

PRIS I alt 17.280 kr.

KLAGEN ANGÅR Manglende tilbagebetaling af rejsens pris, da klageren hævede købsaftalen to dage før afrejse, som følge af ændrede indrejserestriktioner.

KRAV Tilbagebetaling af rejsens pris på 17.280 kr. og erstatning af udgifter til køb af "hurtigtest x 3 i alt 499,95 kr." svarende til i alt 17.779,95 kr.
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 50% af rejsens pris på et gavekort.

KLAGEGEBYR 28. januar 2022

SAGEN FULDT OPLYST 15. april 2022

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 17.280 kr. samt modværdien i danske kroner af 55,50 £. til klageren [person1] samt renter fra den 15. december 2021. 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 1. september 2021 på rejsearrangørens hjemmeside en fodboldrejse til Manchester, Storbritannien, for 3 personer for perioden fra fredag den 3. december til mandag den 6. december 2021 med indkvartering i et familieværelse på hotel Manchester City Centre. Med standardbilletter til fodboldkampen mellem Manchester United og Crystal Palace lørdag den 4. december 2021, kl. 16, med adgang til lounge inkl. mad og drikke efter kampen. Uden pension.

Søndag den 28. november 2021 orienterede rejsearrangøren klageren om, at der var indtrådt nye indrejseregler til Storbritannien.

Onsdag den 1. december 2021 – 2 dage før afrejse – ophævede klageren aftalen om købet af rejsen på grund af de ændrede indrejseregler.

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

I 'REJSEDOKUMENTER, FAKTURA & ORDREBEKRÆFTELSE' sendt til klageren vedhæftet mail af 7. september 2021 fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...
FORSIKRING:
Fuld refusion v/ Corona-restriktioner er inkluderet.
...”

I rejsearrangørens mail af 28. november 2021 – ”VIGTIG INFORMATION” – til klageren fremgår bl.a.:

”...
ALLE KUNDER KOMMER AFSTED TIL UK PÅ TRODS AF DE NYE INDREJSE-
REGLER!
De nye indrejseregler til UK er netop trådt i kraft dags dato, og vi er i fuld gang med at opdatere diverse indrejseregler.
...”

I rejsearrangørens mail af 30. november 2021 - ”OPDATERING: Indrejse til Manchester” - fremgår endvidere bl.a.:

”...
NYE INDREJSE-REGLER TIL MANCHESTER
- GÆLDENDE FRA TIRSDAG D. 30. NOVEMBER!
I har sikkert hørt om de nye indrejseregler til UK, og derfor har vi arbejdet intenst i 24 timer på at finde den bedst mulige løsning til alle vores kunder, selvom de nye regler og betingelser udfordrer os alle. Husk på at vi blot efterlever alle regler og hvad der ellers er økonomisk for os som rejsebureau er muligt.

...

Hvad skal du være opmærksom på som kunde?

- Krav om isolation for alle rejsende til UK (indtil svar på PCR-test)
- Du skal bestille en PCR-test i UK og kan bryde isolationen, når du modtager negativt svar (de tilsigter at have svar inden for 24 timer og senest dagen efter kl. 22:00)
- Du bør bestille en PCR-test til så tæt på ankomsttidspunktet som muligt, så selv isolationen bliver mindst muligt begrænset
- Du kan desværre IKKE tage testen i lufthavnen, men på én af 2 lokationer, som det fremgår af nedenstående

Hvilket testcenter anbefaler I, at vi benytter, hvis vi ankommer til lufthavnen tidligere end kl. 18:00?

Vi anbefaler testcentret Manchester Arndale Walk In' (i centrum af Manchester) til alle kunder der ankommer tidligere end kl. 18:00. I skal huske at bestille tid online FØR afrejse, og denne test skal også bruges i forbindelse med indrejseformularen, I skal udfylde for at komme ind i UK.

- ...
- Åbningstider og tidsbestillinger fra kl. 08:00-20:00.
- Sørg for at bestille en tid til ankomstdagen (og så tidligt på dagen som muligt)
- Hvornår får vi svar på testen?: På testcentrets hjemmeside skriver de, at svaret kommer senest dagen efter kl. 22:00.
- Bestil via følgende link: <https://www.expresstest.co.uk/book-a-test/fully-vaccinated-arrivals-pcr-test/> [link]

Det er altafgørende, at kunderne bestiller en tid hurtigst muligt for at kunne træde ud af selvisolationen.

Selvisolation - hvad menes der med det?

Reglerne kræver, at man opholder sig på hotellet, indtil man får svar. Bemærk det er naturligtvis i overensstemmelse med reglerne, at man kan befærde sig fra lufthavn til hotel, lufthavn til testcenter og/eller hotel til testcenter UDEN at kunne præsentere en negativ PCR-test, så længe formålet er transport i forbindelse med testen. Det er også i orden at benytte sig af restauranten og baren på hotellet, så man ikke skal sidde på sit værelse hele tiden indtil svar.

...

Skal man vise negativ test for adgang til fodboldstadion?

Nej, man skal ikke fremvise nogen form for negativ PCR-test, men blot have sine kampbilletter på sig.

Kan vi annullere eller ombytte til en anden kamp i fremtiden?

Nej, vi kan desværre ikke annullere eller tilbyde en alternativ kamp, da vi ikke selv har mulighed for at annullere og få refunderet noget som helst hos vores leverandører. Vi følger blot bestemmelserne udstukket fra Dansk Rejsebureau Forening.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 1. december 2021 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Pga. Corona skulle vi bestille en test - det kunne iflg. din hjemmeside være en hurtigtest, som blev sendt til hotellet, som vi selv skulle foretage. Den er købt og betalt, vi bestilte den via link på din hjemmeside. Nu pga. ændringer i restriktioner skal der forudbestilles en PCR test til 70 pund pr. stk. Det, mener vi, er en væsentlig ændring af rejsens vilkår, at der nu bliver pålagt sådan et stort ekstra gebyr.

Da vi først ankommer til UK fredag nat kl. 23.45 kan vi tidligst få foretaget en PCR test lørdag morgen kl. 8. På mail sendt fra dig den 30/11 kl. 00.08 står der at de tilstræber at have svar senest dagen efter foretaget test kl. 22.00. Dvs. for vores vedkommende, så kan vi risikere, at der først kommer svar på vores test søndag kl. 22, måske senere. Det vil for os betyde, at vi IKKE kommer ind og ser fodboldkampen. Det er i vores øjne en væsentlig ændring af rejsens vilkår, da formålet med rejsen var at se fodboldkampen.

Vi må indrømme, at vi undrer os meget over din manglende information. Du skriver på hjemmesiden, at alle vil blive kontaktet personligt i forhold til deres kommende rejse. Jeg ringede til dig tirsdag den 30/11, og der siger du, at du godt kan se, vi ikke vil få mulighed for at komme ind og se kampen. Du foreslår, vi i stedet rejser torsdag den 2/12, hvilket jeg siger, vi pga. arbejdet IKKE har mulighed for. Du lover at sende mig en mail senere samme dag. Jeg modtager ingen mail fra dig. Hvis du mener, vi skal af sted i morgen torsdag, hvorfor er jeg så ikke blevet kontaktet af dig. Vi mener også, det er en væsentlig ændring af rejsens vilkår at vi skal afsted torsdag. Vi ved ikke engang hvilken tid torsdag vi skal af sted, og ved derfor heller ikke om det kræver 1 eller 2 ekstra feriedage fra arbejdet. Det må da siges at være en væsentlig ændring af rejsens vilkår.

Set i lyset af ovenstående, så ønsker jeg at annullere vores rejse og forventer at det fulde beløb retur så snart som muligt.

Vi har jo ud over det beløb, vi har betalt til dig allerede, haft flere udgifter til turen.

...

Hurtigtest til 499,95. Alt dette er allerede betalt.

...”

I bilag til klageskemaet anfører klageren endvidere bl.a.:

”...

Min kone og jeg gav vores søn en fodboldrejse...

...

Ankomst Manchester fredag kl. 23.45

Vi skal se kampen søndag den 5/12 kl. 14.00

...

Efter vi havde sendt en mail til [Rejsearrangøren].dk om at vi manglede svar fra dem, blev vi ringet op den 3/12 kl. 17.30. Her siger [rejsearrangøren], vi ikke er imødekomme, da vi ikke vil af sted dagen før. Det blev sagt i en telefonsamtale tirsdag 30/11, hvor der bliver foreslået, at vi rejser om torsdagen, pga. nye karantænerregler. I samtalen tirsdag siger jeg, at vi ikke kan rejse torsdag pga., vi ikke kan få en ekstra fridag på jobbet. Jeg spørger, om han vil sende en mail til mig med hans forslag om, at vi skulle rejse torsdag. Det afslog han at gøre.

Jeg havde allerede spurgt min chef om ekstra fri om tirsdagen før denne samtale, da vi jo allerede mandag hørte om de nye indrejseregler. Det var ikke muligt at holde fri fredag (vi skulle jo rejse så sent at vi skulle på arbejde fredag før afrejse) og det varslet ikke

muligt at holde fri torsdag også (vi kendte jo ikke noget afrejsetid og vidste derfor ikke om det også krævede en fridag torsdag).

[Rejsearrangøren].dk tolkede at jeg afslog at rejse om torsdagen som, at jeg ikke var imødekommende. Dette er ikke tilfældet, det var ikke en mulighed for os. Det er jo også i vores øjne en væsentlig ændring af rejsevilkårene at skulle holde en eller 2 ekstra fridage. Efter samtalen den 3/12 var afsluttet gik der 5 minutter, og så ringede de tilbage og tilbød os 500/4 af rejsens beløb på et gavekort til dem. Det tilbud ville vi gerne have, de sendte på en mail, men det afslog de. Vi afslog gavekortet.
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 3. og 9. december 2021 til rejsearrangøren og mails af 22. februar og 11. marts 2022 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 17.280 kr. og erstatning af udgifter til køb af 'hurtigtest x 3 i alt 499,95 kr.' svarende til i alt 17.779,95 kr.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 50% af rejsens pris på et gavekort.

Rejsearrangøren gør i mail af 3. december 2021 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er ikke helt enige om, hvad vi skal gøre, og hvordan vi skal agere i sager som din endnu. Vi står på hver side af bordet og retfærdiggør hver vores sag. Du som privatperson og os som rejsebureau, der lige nu navigerer i noget, vi aldrig har prøvet før. Vi kan argumentere for, du sagtens kunne komme på rejsen og opleve kampen, og du kan argumentere for et anbefalet testcenter, som ikke var tilstrækkeligt. Derfor var det også kun en anbefaling. Vi har derfor brug for mere vejledning fra de jurister, vi har rådført os hos, hvorefter vi vil tage din sag op igen. Du er nødt til at stole på os, når vi siger, vi gerne vil finde en løsning. Om det er et forlig, eller hvad det er, ved vi ikke endnu, men det lød du ikke umiddelbart interesseret i. Men vi kan kun opfordre til, at vi begge må give og tage lidt i denne sag. Punktum er ikke sat endnu, og gav os gerne lidt tid til at få styr på enderne.

...”

I mail af 9. december 2021 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

Vi synes, det er beklageligt, at I ikke tog afsted, når I stadig kunne opleve hovedformålet med rejsen ved at tage en PCR-test.

Vi har ikke yderligere kommentarer, og fremlægger gerne sagen for Pakkerejse-Ankenævnet.

...”

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordring hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 6. april 2022 til rejsearrangøren lyder således:

”...

Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 14. 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

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

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at destinationslandet den 28. november 2021 - 5 dage før klagerens afrejse - indførte nye indrejserestriktioner i form af krav om isolation på hotellet indtil negativt svar på PCR-test - foretaget på destinationen - forelå.

Det er ubestridt, at klageren som følge af den planlagte ankomst til Manchester fredag den 3. december 2021, kl. 23.45, pga. testcenterets åbningstid, ville være nødt til at vente til dagen efter - lørdag den 4. december 2021 - før PCR-testen - ifølge rejsearrangørens informationer til klageren - ville kunne foretages. Rejsearrangøren informerede klageren om, at testsvar kunne forventes at foreligge inden for 24 timer og senest dagen efter kl. 22.00.

Allerede fordi det fremgår af parternes aftale om købet af pakkerejsen, at ”fuld refusion v/ Corona-restriktioner er inkluderet”, finder Ankenævnet, som sagen foreligger til afgørelse, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af rejsens fulde pris.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af 17.280 kr.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet endvidere til grund, at rejsearrangøren – før ændringen af Corona-restriktionerne – havde orienteret klageren om, at klageren ved ankomst til rejsemålet skulle foretage en Coronatest, en test - der ifølge rejsearrangørens hjemmeside kunne være en hurtigtest, som blev sendt til hotellet.

Klageren findes derfor også at være berettiget til erstatning af udgiften til de indkøbte hurtigtests svarende til modværdien i danske kroner af 55,50 £.

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 17.280 kr. samt modværdien i danske kroner af 55,50 £. til klageren [person1] samt renter fra den 15. december 2021. 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