

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 18-459

afsagt den 8. april 2019

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (1 person)

**SALGSBUREAU** Lidvin Travel ApS

**ARRANGØR** Lidvin Travel ApS

**REJSEMÅL** Rundrejse. ”Bhutan – en eventyrlig kulturrejse”, Bhutan og Delhi, Indien. 26.10.-16.11.2017.

**PRIS** I alt 23.319 kr. (ekskl. visum)

**KLAGEN ANGÅR** Tilbagebetaling i forbindelse med bureauets manglende afholdelse af rejsen.

**KRAV** ”tilbagebetaling af betalt beløb for rejse”

**KLAGEGEBYR** 9. oktober 2018

**SAGEN FULDT OPLYST** 18. januar 2019

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Lidvin Travel ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 23.319 kr. til klageren Frank Kirdorf samt renter fra den 26. oktober 2017. 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 Lidvin Travel ApS 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 23. oktober 2017 en rundrejse ”Bhutan – en eventyrlig kulturrejse”, Bhutan og Delhi, Indien, for 1 person for perioden fra torsdag den 26. oktober til torsdag den 16. november 2017 med indkvartering i delt dobbeltværelse på hoteller, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren mødte op i afrejseflythavnen, men rejsen blev ikke gennemført grundet bureauets forhold.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Rejseleder mødte ikke frem i lufthavn til afgang (se evt. bilag). Jeg havde derfor ikke flybillet og visum og rejsen kunne ikke gennemføres”.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 27. oktober 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Af uklare årsager kom jeg og resten af gruppen ikke afsted til Bhutan i går. Jeg forventer derfor at få 23.319,- betalt tilbage omgående.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 23. juni 2018 til bureauet og mails af 5. november og 3. december 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”tilbagebetaling af betalt beløb for rejse”.

Bureauet gør i mail af 28. oktober 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Undskyld, undskyld. Jeg har ødelagt jeres rejseplaner, og jeg har givet jer et dårligt indtryk. Det er jeg meget, meget ked af. Normalt er mine gæster meget glade for at rejse med mig, og jeg har fået normalt mange gode tilbagemeldinger. Så dette er en katastrofe, også for mig.

...

Jeg vil naturligvis holde jer skadesløse, og har følgende forslag:

1). Jeg har en tur til Bhutan 25.11. - 07.12. Denne tur går direkte til Paro fra Delhi, og samme vej tilbage. Dette er OGSÅ en flot tur. Denne tur er billigere og koster kr. 26.980,-. Hvis I vil med på denne, så får I selvsagt differencen udbetalt. Jeg har talt med min agent i Bhutan i dag, som nærmest har stået på hovedet for at klare flere flybilletter og hotelværelser. Jeg kan foreløbig få 5 ekstra pladser, MÅSKE kan klare flere, det ved jeg først i morgen. Vi er 12 i forvejen. Hvis I vil med på denne tur, skal I ikke betale for 2 x visum, og I skal også få yderligere 10% rabat.

- 2). I kan vælge at være med til Bhutan i april, oktober eller november i 2018, og i skal også få gratis visum og 10% rabat.
  - 3). I kan få beløbet for den aflyste rejse fuldt refunderet i løbet af 5 arbejdsdage fra jeg har fået kontonummer.
  - 4). Nødvendige ekstraudgifter som I har haft refunderes uanset om I vælger en ny rejse, eller tilbagebetaling.
- ...”

I mail af 22. november 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...  
Vi har ingen kommentarer til klagen, som er ok, også beløbets størrelse.  
...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Da den bestilte og betalte rundrejse, pga. rejselederens manglende fremmøde i lufthavnen på afrejsedagen den 26. oktober 2017, ikke blev afholdt, uden at dette skyldes klagerens forhold, har klageren været berettiget til at hæve aftalen i medfør af den dagældende lov om pakkerejser § 16, stk. 1, og få tilbagebetalt det fulde indbetalte beløb for rejsen, i alt 23.319 kr.

Ankenævnet finder det yderst kritisabelt, at bureauet ikke har overholdt sine pligter efter den dagældende pakkerejselovs § 16 og tilbagebetalt det fulde indbetalte beløb.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet 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:**

Lidvin Travel ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 23.319 kr. til klageren [K] samt renter fra den 26. oktober 2017. 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 Lidvin Travel ApS 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