

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-519

afsagt den 8. april 2019

KLAGER [K] (2 personer)

SALGSBUREAU Lidvin Travel ApS

ARRANGØR Lidvin Travel ApS

REJSEMÅL Rundrejse. "Bhutan – en eventyrlig kulturrejse", Bhutan og Delhi, Indien. 25.11.-7.12.2017.

PRIS I alt 57.000 kr. (ekskl. visum)

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

KRAV Yderligere tilbagebetaling af 10.000 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 60.000 kr., der udgør rejsens pris, dækning af udgifter og yderligere erstatning.
Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt i alt 50.000 kr. til klageren.

KLAGEGEBYR 9. november 2018

SAGEN FULDT OPLYST 18. januar 2019

Ankenævnets afgørelse

Lidvin Travel ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 10.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 25. november 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 22. maj 2017 en rundrejse "Bhutan – en eventyrlig kulturrejse" og Delhi, Indien, for 2 personer for perioden fra lørdag den 25. november til torsdag den 7. december 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på hoteller, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at "Vi kom ikke afsted."

I mail af 25. november 2017 til andre rejsedeltagere anfører klageren bl.a.:

"...

Vi skulle møde [rejseselederen] i lufthavnen ved tjek ind kl 17. Han er ikke dukket op og vi har tjekket flere gange ved skranken om han har tjekket ind. Det har han ikke. Kl er nu 18.30 og sidste check ind er kl 18.50.

Vi har ikke kunnet komme i kontakt ned ham. Der er telefonsvarer på. Vi forventer ikke at han dukker op og tager hjem nu. Ville bare lige informere jer herom så I kan beslutte hvad I vil.

..."

I mail af 26. november 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...

Jeg sender denne mail til alle i håb om at minst en får den.

I går formiddag skulle jeg hente mit vasketøj i vaskekjelleren. En eller anden havde sat en malerbøtte lige indenfor døren, den så jeg ikke, og jeg faldt over den og har lagt bevidstløs på det kalde cementgulvet til for en time siden. Helt utrolig er jeg helt ok og har ingen skader. Men jeg kom jo ikke med flyet.

I reiser til Paro kl. 12.50 som planlagt, jeg tager herfra på tirsdag og møder jer i Bumt-hang.

...

Vedhæftet visum og deltagerliste.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. november 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Du kontaktede os ikke i går, og vi går ud fra, at du først flyver til Bhutan i dag, tirsdag, og derfor må du kunne overføre pengene i dag, inden du tager afsted.

..."

I mail af 16. december 2018 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"...

Vi skulle flyve den 25. november 2017 fra København til Delhi og derfra videre til Bhutan.

[Rejselederen] skriver til os, at vi skal mødes ved check-ind i lufthavnen.

...

[Rejselederen] møder ikke op i lufthavnen den 25. november 2017, og vi tager ikke afsted til Bhutan/Indien. Som oplyst tidligere til Pakkerejseankenævnet havde vi på det tidspunkt ikke visa til Bhutan, da [rejselederen] skulle sørge herfor.

[Rejselederen] sender en mail - ca. kl. 05.00 – søndag den 26. november 2017.

...

[Rejselederen] ringer søndag formiddag den 26. november 2017 og foreslår, at vi tager med til Bhutan den følgende tirsdag, men vi tager ikke mod tilbuddet. Jeg tilkendegiver i stedet for i telefonsamtalen, at vi ønsker, at [bureauet] tilbagebetaler det samlede beløb til os, hvilket [bureauet] accepterer.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 11., 18. november og 16. december 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt i alt 50.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 10.000 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 60.000 kr., der udgør rejsens pris, dækning af udgifter og yderligere erstatning.

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

”...

Jeg ville meget gerne betale jer hele beløbet på én gang, men det har jeg desværre ingen mulighed til, jeg skal bl.a. hæve privat pensionsopsparing, og det tager lidt tid. Skat som skal betales når det hæves før tid.

Jeg kan betale jer på følgende måde:

Jeg overfører kr. 20.000,- til jer nu i dag, som straksoverførsel efter at jeg har hørt fra jer. Restbeløbet kr. 37.000,- overfører jeg til jer senest den 29.12., altså om en måned, måske tidligere. Jeg vil overføre kr. 40.000,-, så får I kr. 3.000,- af mig for de ubehageligheder jeg har påført jer.

...”

Det indklagede bureau har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 8. januar 2019 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 17. december 2018.

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

Da den bestilte og betalte rundrejse, pga. rejslederens manglende fremmøde i lufthavnen på afrejsedagen den 25. november 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 57.000 kr.

Klageren er endvidere efter samme lovs § 17 berettiget til 3.000 kr. i erstatning dækkende erstatning for gener og udgifter til visum, i alt 60.000 kr. svarende til det beløb bureauet tidligere har forpligtet sig til at betale til klageren.

Herfra fratrækkes det beløb på 50.000 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Ankenævnet finder det yderst kritisabelt, at bureauet ikke har overholdt sine pligter efter den dagældende pakkerejselovs §§ 16 og 17 og tilbagebetalt det fulde indbetalte beløb og erstattet rimelige tab som følge heraf.

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

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 10.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 25. november 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