

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-75

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 36.391 kr. (inkl. tilslutningsfly, ekskl. visum)

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

KRAV Yderligere tilbagebetaling af 17.100 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 42.700 kr., der udgør rejsens pris og erstatning af udgifter til bl.a. hotel og forplejning i København. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 10.000 nok. til klageren. Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt yderligere 22.760 nok.

KLAGEGEBYR 30. januar 2018

SAGEN FULDT OPLYST 18. januar 2019

Ankenævnets afgørelse

Lidvin Travel ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 42.700 kr. fratrukket modværdien i danske kroner af 32.760 nok. 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.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 9. maj 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.

Den 28. juni 2017 købte klageren hos bureauet flybilletter for 2 personer til Bergen-København t/r med udrejse torsdag den 26. oktober og hjemrejse torsdag den 16. november 2017.

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

Klageren og en medrejsende har indbragt i alt 2 klagesager for Ankenævnet (sag 18-75 og sag 18-87). Klageren i sag 18-75 har fuldmagt til at repræsentere klageren i sag 18-87.

Klageren gør i mail af 2. september 2018 til Ankenævnet gældende, at ”07.08.2018 skrev han i mail til oss at han den 13.08.2018 skulle i møde med revisoren sin, og ville betale oss restbeløpet snarest. Siden har han ikke gitt lyd fra seg, heller ikke har vi mottatt restbeløpet, DKK 17.100.”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 10. november 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Angående tur til Bhutan 26.10.2017 - 14./16.11.2017.

Ifølge [...] lovet du å refundere de innbetalte beløp til våre konti, da turen ble annullert da vi var ankommet [afrejselufthavnen]. Vi kan ikke se å ha mottatt beløpet du skylder oss pr i dag.

Beløpet må være innsatt på våre konti innen mandag 13.11.2017 hvis politianmeldelse skal unngås.

...”

I mail af 23. september 2018 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Ettersom vi henvendte oss på reisebyrå i [by] 27.10.17 og kjøpte der flybilletter (DKK 9800) [by] - Kathmandu (Nepal), med retur Kathmandu - [by2] gjør jeg krav på reisen [by] - [by2] etter prisen på billigbilletten vi fikk sendt fra [bureauet]. Den kunne ikke endres, - og det ville vært svært tidkrevende for oss å reise Kathmandu - [by], og så skifte fly [by] - [by2].

Jeg var svært stresset 27. oktober 2017, og kan ikke dokumentere mine utgifter til forpleining den dagen. Legger ved en kvittering for utgifter til middag på [afrejselufthavnen] 26.10.2017, Dkk 1426 / 4 = 356,50. Frokost på hotellet kostet DKK 50. På denne bakgrunn finner jeg det rimelig å anse mine utgifter til forpleining (frokost og lunsj) 27.10.2017 til DKK 300.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 28. august 2018 til bureauet og mails af 23. september, 2. november og 9. december 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 10.000 nok., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt yderligere 22.760 nok., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 17.100 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 42.700 kr., der udgør rejsens pris og erstatning af udgifter til bl.a. hotel og forplejning i København mm.

Bureauet gør i mail af 13. november 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som dere alle fire helt sikkert forstår, så er det en fryktelig kjedelig sak jeg er havnet opp i. Jeg kan forsikre dere alle 4 at jeg finner en løsning på dette, og jeg gjør mitt beste, det kan dere være 100% sikre på.

...”

I mail af 28. november 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Jeg ville veldig, veldig gjerne betalt dere tilbake alle pengene nå med det samme, men det har jeg desverre ingen mulighet for.

...

Jeg vil betale dere tilbake i danske kroner, men vil legge ekstra på så dere ikke skal betale gebyr for å veksle om til norske. Min revisor mener at kr. 6.000,- pr. person for opphold i [by] er dyrt selv hvis det har vært over flere dager og har bedt meg få kopi av regninger. Men det vil jeg ikke, jeg aksepterer kr. 6.000,- for opphold i [by], altså til sammen kr. 42.311,-, og så legger jeg på kr. 388,- i vekslegebyr fra danske til norske kr., så totalbeløpet er DKK 42.700,-.

...”

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

”...

Vi har ingen kommentarer til sagen, de beløb [klageren] har fremsat som skal tilbagebetales, er korrekte.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 17. og 20. november 2017 til klageren.

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 36.391 kr.

Klageren er endvidere efter samme lovs § 17 berettiget til 6.309 kr. i erstatning af klagerens udgifter, i alt 42.700 kr. svarende til det beløb bureauet tidligere har forpligtet sig til at betale til klageren.

Herfra fratrækkes det beløb på modværdien i danske kroner af 32.760 nok., 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.

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 42.700 kr. fratrukket modværdien i danske kroner af 32.760 nok. 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