

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 18-83

afsagt den 8. april 2019

\*\*\*\*\*

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

**SALGSBUREAU** Lidvin Travel ApS

**ARRANGØR** Lidvin Travel ApS

**REJSEMÅL** Rundrejse. "Bhutan – en eventyrlig kulturrejse", Bhutan.  
26.10.-14.11.2017.

**PRIS** I alt 34.980 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 mm. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 10.000 nok. til klageren. Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt yderligere i alt 22.760 nok.

**KLAGEGEBYR** 31. 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 18. maj 2017 en rundrejse ”Bhutan – en eventyrlig kulturrejse” ,Bhutan, for 1 person for perioden fra torsdag den 26. oktober til tirsdag den 14. november 2017 med indkvartering i delt dobbeltværelse på hoteller med forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet. Med flybilletter til Bergen-København t/r med udrejse torsdag den 26. oktober og hjemrejse torsdag den 14. november 2017.

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

Klageren gør i mail af 5. september 2018 til Ankenævnet gældende, at ”07.08.2018 skrev [bureauet] i epost til oss at han den 13.08.2018 skulle i møte med revisoren sin, og ville betale oss restbeløpet snarest. Siden har vi ikke hørt noe fra ham. Vi har heller ikke 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 27. september 2018 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

2. Da [rejseselederen] ikke møtte opp på Kastrup og turen vår var avlyst, dro vi til sentrum for overnatting. Å dra hjem til Bergen var ikke et alternativ for oss. Neste dag gikk vi til reisebyrå og kjøpte flytur til Katmandu i Nepal fra København, med retur fra Nepal tilbake til Bergen 13.nov. Flybilletten til Bergen fra Lidvin med dato 14.nov ble derfor ikke brukt, ca DKK 700.

3. Utgifter i København pga avlyst Bhutan-tur

- vi dro til sentrum og tok inn på hotell Østerport om kvelden da turen vår var kansellert
- første natten 26.10 delte vi et enkelt 4-mannsrom med køysenger, som kostet ca DKK 550 pr person inkl. frokost

- neste morgen tok vi taxi til Reisegarantifondet/Pakkerejse-Ankenævnet og meldte inn saken vår. Tok tog tilbake til sentrum, samlet utgift for oss fire på ca DKK 400

- [Rejseselederen] ringte da vi var der og sa vi skulle få tilbakebetalt alle reiseutgiftene våre, noe han i ettertid ikke fulgte opp

- tilbake i sentrum bestilte en to-ukers tur til Nepal med avreise 29.okt fra Kastrup

- da ble det to ekstra netter på hotellet

- utgifter til mat det første døgnet var ca DKK 500 pr person
- to ekstra netter kostet DKK 1400, mat i to dager ca DKK 1200 per person
- ...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 19. november 2017 til bureauet samt mails af 30., 31. oktober og 12. december 2018 til Ankenævnet.

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

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbakebetalt yderligere i alt 22.760 nok., men klageren stiller sig fortsatt ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbakebetaling af 17.100 kr. svarende til tilbakebetaling 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 i denne sag, og det som [klageren] kræver tilbakebetalt er korrekt.  
...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 17., 19., 20. november og 30. december 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 34.980 kr.

Klageren er endvidere efter samme lovs § 17 berettiget til 7.720 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