

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-1577

afsagt den 25. marts 2020

KLAGER	[Klager]	(2 voksne/1 barn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Faliraki, Rhodos. 11.7.-18.7.2019.	
PRIS	I alt 13.274 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved afbestilling af rejsen 6 dage før afrejse.	
KRAV	”Nogen penge igen eller 80 procent af rejsens pris retur”	
KLAGEGEBYR	15. august 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	20. december 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et eventuelt rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang rejsearrangøren hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren [Klager].

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. juni 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Faliraki, Rhodos, for 3 personer for perioden fra torsdag den 11. juli til torsdag den 18. juli 2019 med indkvartering i et standardværelse på Lymberia Hotel. Med All Inclusive.

Den 5. juli 2019 – 6 dage før afrejse - afbestilte klageren rejsen.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren ved afbestilling af rejsen 6 dage før afrejse, pga. forkert angivet alder på den ene rejsedeltager, ikke tilbagebetalte rejsens pris.

Af klagerens ”Billet”, vedhæftet i mail af 30. juni 2019 fra rejsearrangøren, fremgår bl.a.:

”...

Rejsende: 1 [klageren]
 2 [Medrejsende]
 3 Chd. [medrejsende] 11 år.

...

Specifikation	1	2	3
Grundpris	5.846	5.846	3.042
Transfer t/r	160	160	120
Rabat	-950	-950	
Pris pr person:	5.056	5.056	3.162

...

Vigtig rejse- og betalingsinformation

Rejseaftale: Tak for din bestilling

...

Hvis du senere end 45 dage (60 dage for golfrejser) inden afrejsen ønsker at foretage ændringer i reservationen eller på flybilletter, kan du komme til at betale meget høje gebyrer...

...”

Af rejsearrangørens ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.”, vedhæftet i mail af 30. juni 2019 fra rejsearrangøren, fremgår endvidere:

”...

Pkt. 1 – Indtegning

...

Den rejsende er forpligtet til at kontrollere oplysningerne i rejsedokumentet og øvrige informationer med det samme. Det påhviler den rejsende at gøre opmærksom på eventuelle fejl så hurtigt som muligt. Ændring kan være forbundet med et gebyr eller ny bestilling.

...

Pkt. 3 – Betaling, prisændringer m.v.

...

Ved indtegning senere end 45 dage (60 dage for golfrejser) før afrejse skal hele rejsens pris betales straks, medmindre andet er aftalt.

Overholdes betalingsbetingelserne ikke, har rejsearrangøren ret til at annullere rejsen uden varsel.

...

4B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning

1) Ændringer

...

Hvis kunden efter betaling af depositum og/eller rejsens pris ønsker foretaget ændringer med hensyn til afrejsested, rejsetidspunkt, rejsemål, hotel, rejsedeltagere etc., og forudsat at rejsearrangøren bekræfter, at en sådan ændring er mulig, gælder følgende regler:

...

Pkt. 4 – Ændring og afbestilling inden afrejse

...

4B. Ændringer og aflysning på kundens foranledning

...

Ændringer som ovennævnte, som meddeles rejsearrangøren og bekræftes af dette mindre end 45 dage før den oprindelig aftalte rejsedag, er rejsearrangøren berettiget til at betragte som afbestilling (jvf. nedenfor) og ny indtegning.

...

2) Afbestilling

2a)

...

e) Ved afbestilling af almindelig rejse 7 dage eller mindre til den aftalte rejsedag beregner [Rejsearrangøren] Danmark sig et gebyr på 100%.

...”

I mail af 4. juli 2019 kl. 16.54 til rejsearrangøren anfører klageren:

”...

Vi har lige bestilt en rejse til Rhodos.

Men der er sket en fejl. Vi har fået sat en forkert fødselsdato, på [medrejsende] hun er født i 2007.

Er det et problem.

...”

I mail af 5. juli 2019 kl. 08.21 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Hvis [medrejsendes] fødselsdags dato er 2007, så går hun som en voksen. Fra 12 år og op så er det voksen.

Derfor skal i betale kr. 1.894 kr,- i merpris (kr. 5.056,- voksen pris), da hun ikke går som et barn.

...”

I mail af 5. juli 2019 kl. 09.44 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Vi har ikke bedt om den skal annullere rejsen på noget tidspunkt.
Men vi må kunne finde en løsning, det er jo en menneskelig fejl vi har fået lavet.
..."

I mail af 5. juli 2019 kl. 09.47 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

"...
Kan vi betale de 1900 på en regning? I har jo største delen af beløbet.
..."

I mail af 5. juli 2019 kl. 09.51 til klageren anfører rejsearrangøren endvidere:

"...
Merprisen kr. 1.894,- skal betales d.d. Jeg har sendt en opdateret bekræftelse til din mail.
..."

I mail af 5. juli 2019 kl. 16:34 til rejsearrangøren anfører klageren yderligere:

"...
Annuller venligst rejsen
..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 22. juli 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...
Vi er en familie på 2 voksne og 1 barn ([medrejsende] på 12 år.)
Vi har bestilt en rejse hos jer den 30.6 til Rhodos med afrejse den 11.7 og 7 dage frem.
Dagen efter har i sat rejsen ned med ca. 1000 kr. og vi kontakter jer for at hører om i ville sætte vores rejse ned, da det var så kort efter vi havde bestilt, det vil i ikke, det acceptere vi.
Vi får et par dage efter kigget ordentlig på rejsebeviset, og ser at vi har fået lavet en taste-fejl med [medrejsendes] fødselsdag så hun i jeres rejse selskab er en voksen, det er en ubevist fejl, og vi tager igen kontakt med jeres "kundeservice" for at finde en løsning.
...
Jeres rejse konsulent (se vedlagte mails) er ikke interesseret i at finde en løsning på nogen måde, men starter i stedet for at skrive at vi SKAL betale et mere gebyr samme fredag inden klokken 18, det vil sige at vi havde under 4 timer, til at skaffe 1900 kr. Det var ikke penge vi ikke på nogen måde kunne skaffe, og vi prøver og spørger om vi kunne betale de penge til den 1.8 så kunne vi betale de sidste penge. Men nej ingen samarbejde, vi spørger både på mail og ringer til jeres kundeservice for at få en leder i røret eller til at svare på vores mail, så vi kunne finde den løsning, da vi ikke kom videre i sagen med hende vi snakkede med.
...
Vi vælger selv at afbestille rejsen da vi helt har mistet tilliden til jeres firma, og siger til jer at tilbage betale vores penge så vi kunne bestille en rejse os et andet selskab...
..."

I mail af 5. august 2019 til Ankenævnet anfører klageren bl.a.:

”...

De har sagt til os begge (både [medrejsende] og mig) i telefonen, at vi har indtil klokken 18 samme dag til at indbetale pengene ellers annullerer de rejsen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 23.-34. juli 2019 til rejsearrangøren og mails af 20. november samt 9. december 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”nogen penge igen eller 80 procent af rejsens pris retur”.

Rejsearrangøren gør i mail af 23. juli 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som det fremgår af vores betingelser, er man voksen, når man fylder 12 år. Dermed rejser man også til voksenpris, som i langt de fleste tilfælde er højere end prisen for et barn.

I dette tilfælde var der en merpris på ca. 1900 kr, som naturligvis skulle betales med det samme.

I valgte i stedet at annullere jeres rejse.

Når man annullerer under 7 dage til afgang, beholder vi hele rejsens pris, og man får dermed intet refunderet. Dette fremgår også af vores betingelser.

I bekræftede trods dette, at I ønskede at annullere ferien.

Vi er kede af at høre, at I ikke følte, at vores rejsekonsulent ønskede at finde en løsning på problematikken. Dette var bestemt ikke tilfældet, men naturligvis er vi nødt til at følge vores regler og betingelser. Dette er bestemt ikke afpresning, men når man bestiller en rejse hos os, accepterer man også vores betingelser.

Hun foreslog, at I kunne overdrage rejsen til en anden mod en merpris, hvilket I heller ikke ønskede.

Dermed blev rejsen som ønsket annulleret, og da der var under 7 dage til afgang, havde vi ikke mulighed for at refundere pengene.

...”

I mail af 1. oktober 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Klager valgte at afbestille sin rejse den 05.07.2019, og afrejsedag var den 11.07.2019. Dermed var der kun 6 dage til afrejse, hvorfor vi tog et gebyr på 100% af rejsens pris jf. vores betingelser.

Det fremgår også af vores betingelser, at den rejsende er forpligtet til at kontrollere oplysningerne i rejsedokumentet og øvrige informationer med det samme. Det påhviler den rejsende at gøre opmærksom på eventuelle fejl så hurtigt som muligt. Ændring kan være forbundet med et gebyr eller ny bestilling.

...

Da klager gjorde os opmærksom på dette, bad vi dem om at betale merprisen for en voksen på kr. 1.894,-

...

Klager sagde, at han ønskede at afbestille rejsen, hvorefter han blev gjort opmærksom på vores afbestillingsregler samt fik muligheden for i stedet at foretage en navneændring imod det normale navneændringsgebyr.
Klager valgte dog at afbestille rejsen.
..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 23.-24. juli 2019 til klageren og mail af 4. december 2019 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren bestilte sin rejse den 30. juni 2019 - 11 dage før afrejse - på rejsearrangørens hjemmeside og betalte hele rejsens pris, og efterfølgende den 5. juli 2019 - 6 dage før afrejse - afbestilte sin rejse pga. opkrævning af merpris for en voksen på 1.894 kr., som følge af klagerens forkerte oplysning om en medrejsendes alder.

Ankenævnet finder ikke, at klageren, som følge af rejsearrangørens opkrævning af merpris for en voksen og betalingsbetingelserne herfor, har været berettiget til at afbestille rejsen uden omkostninger.

Det er ubestridt, at klageren i forbindelse med aftalens indgåelse havde modtaget rejsearrangørens "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv.", herunder rejsearrangørens betingelser vedrørende afbestilling af rejsen jf. herved Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 15, stk. 1.

Som følge heraf finder Ankenævnet, at vederlaget rejsearrangøren kan opkræve i det konkrete tilfælde, efter en samlet vurdering, passende kan fastsættes til det af rejsearrangøren opkrævede vederlag på i alt 13.274 kr., svarende til 100 % af rejsens pris, fratrukket skatter og afgifter i det omfang, rejsearrangøren hos flyselskabet kan opnå refusion heraf. Rejsearrangøren er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et eventuelt rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang rejsearrangøren hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren [Klager].

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand