

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-3351

afsagt den 7. december 2021

KLAGER [person1] (2 personer)
[adresse1]
[by1]

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Rundrejse. ”Jorden Rundt 2020”, Sri Lanka, Thailand, Singapore, Australien, New Zealand, Argentina, Galapagos øerne og Ecuador. 4.1.-14.7.2020. Ophold på egen hånd i perioderne 5.1.-2.4.2020, 6.4.-16.5.2020, 17.5.-26.6.2020 og 8.7.-14.7.2020. Faktisk hjemkomst 20.3.2020.

PRIS I alt 127.000 kr. (inkl. Visum til Australien og New Zealand)

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende beregning af tilbagebetaling for den mistede del af rejsen, da den afholdte del af rejsen var på egen hånd, og den mistede del af rejsen bl.a. var med leje af autocamper i New Zealand og krydstogt i Galapagos, forplejning og udflugter.

KRAV Yderligere kompensation på 40.000 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 116.199 kr. i kompensation. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 76.199 kr. i kompensation og 10.000 kr. i erstatning for køb af nye hjemrejseflybilletter, i alt 86.199 kr.

KLAGEGEBYR 9. september 2020

SAGEN FULDT OPLYST 2. november 2021

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 14. august 2019 en rundrejse ”Jorden Rundt 2020” til Sri Lanka, Thailand, Singapore, Australien, New Zealand, Argentina, Galapagos øerne og Ecuador, for 2 personer for perioden fra lørdag den 4. januar til onsdag den 15. juli 2020 med indkvartering, forplejning og udflugter i henhold til Overview.

Den 16. september 2019 meddelte rejsearrangøren, at den oprindelige hjemrejse onsdag den 15. juli 2020 ændret til tirsdag den 14. juli 2020.

Pga. Udenrigsministeriets opfordring fredag den 13. marts 2020 til danskere på rejse i udlandet om at komme hjem med det samme, valgte klageren at afbryde rejsen. Klageren ankom til Danmark fredag den 20. marts 2020.

Klageren gør gældende, ”at det er en mærkelig måde at opgøre vores rejse med antal mistede dage. Det er den dyreste del af vores rejse vi har mistet”.

I ”overview” af 16. september 2020 er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

26JAN20-26JAN20 2 Colombo - Bangkok

26JAN20-01APR20 2 Rundrejse på egen hånd - ikke inkl. – program kan tilkøbes

01APR20-02APR20 2 Singapore - Sydney

02APR20-05APR20 2 Sydney: Holiday Inn Old Sydney - Standard Queen Room - Incl. breakfast

05APR20-06APR20 2 Sudima Hotel Christchurch Airport - Superior Room - Incl. breakfast

05APR20-05APR20 2 Sydney - Christchurch

06APR20-16MAY20 2 Kuga Camper

16MAY20-17MAY20 2 Pullman Hotel Auckland - Superior Room - Incl. breakfast

17MAY20-17MAY20 2 Auckland - Buenos Aires

17MAY20-26JUN20 2 Rundrejse på egen hånd - ikke inkl.

...

26JUN20-26JUN20 2 Quito - Galapagos Islands

26JUN20-27JUN20 2 Santa Cruz (Puerto Ayora): Hotel Fiesta – Standard Room - Incl. breakfast

27JUN20-27JUN20 2 Public Speedboat - Puerto Ayora to Isabela (07:00 or 14:00) - 2 hours

27JUN20-30JUN20 2 Isabela (Puerto Villamil): The Wooden House - Standard Room - Incl. breakfast

30JUN20-30JUN20 2 Public Speedboat - Isabela to Puerto Ayora (06:00 or 15:00) - 2 hours

30JUN20-02JUL20 2 Santa Cruz (Puerto Ayora): Hotel Fiesta – Standard Room - Incl. breakfast

02JUL20-06JUL20 2 Galapagos Cruise - Archipel I - B5 program – 5 days / 4 nights - Santa Cruz til San Cristobal.

...

06JUL20-08JUL20 2 San Cristobal (Puerto Baquerizo Moreno): Galapagos
Eco Friendly - Standard Room - Incl. breakfast

08JUL20-08JUL20 2 San Cristobal - (Guayaquil) - Quito

08JUL20-13JUL20 2 Rundrejse på egen hånd - ikke inkl. – program kan tilkøbes

13JUL20-13JUL20 2 Quito - Bogota

13JUL20-14JUL20 2 Bogota - (Panama City) - Istanbul

14JUL20-14JUL20 2 Istanbul - Copenhagen

...”

I mail af 14. marts 2020, kl. 3.01, til rejsearrangøren har klageren bl.a. anført:

”...

Vi befinder os i Thailand, Ko Samui. Vi har en billet til Borneo i morgen middag. Vi følger med på udenrigsministeriets hjemmeside og nyhederne.

Hvad er din anbefaling?

...”

Rejsearrangøren har i mail af 14. marts 2020, kl. 18.48, til klageren bl.a. anført:

”...

Vi står i den situation, at Udenrigsministeriet råder til at rejse hjem - derfor skal vi tilbyde jer at komme hjem. Ønsker I at blive på rejsen, så skal vi informere jer om, at det således er på eget ansvar.

...

I står godt i forhold til at få de resterende produkter/programmer på rejsen (Australien og frem) refunderet, hvis I vælger at rejse hjem - men lige nu beder vi jer tage kontakt til forsikringen i første omgang og høre, hvad de dækker. Herefter må I selvfølgelig kontakte os.

Vælger I at rejse hjem, finder vi selvfølgelig gerne en hjemrejse hjem, der passer bedst muligt med jeres ønsker (det behøver fx - og bliver nok næppe - en rejse hjem i morgen).

Vælger I at blive, så er det vigtigt, at forsikringen fortsat dækker.

...”

I mail af 14. marts 2020, kl. 16.17, har klageren endvidere anført:

”...

Vores beslutning er at vi afbryder rejsen - og gerne vil hjem. Hvad er ca. tidshorisonten?

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. juli 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg synes at det er en mærkelig måde at opgøre vores rejse med antal mistede dage.

Det er den dyreste del af vores rejse vi har mistet.

...

Pakkens pris: 127.000 kr. minus tilbagebetaling 76.199

Vi har fået: 2 flybilletter København-Colombo. 2 flybilletter Colombo-Bangkok.

Pris: 47.801kr.

Det synes jeg er en meget høj pris for de 4 flybilletter.

..."

I bilag vedhæftet mail af 26. marts 2021 til Ankenævnet gør klageren endvidere gældende:

"...

Vi har bestilt en jordomrejse af 6 ½ måneders varighed. Vores rejseudgifter har helt sikkert været størst til den sidste del af turen. Blandt andet leje af autocamper 6 uger i New Zealand samt et 5 dages cruise på Galapagos øerne. Som det fremgår af rejsebeskrivelsen, så fik vi ikke disse oplevelser med.

...

For de 47.801 kroner har vi fået 2 flybilletter fra CPH til Colombo samt 2 flybilletter fra Colombo til Bangkok. Søger jeg på nettet vil jeg kunne købe disse flybilletter for ca. 8.000 kr.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 26. marts og 2. november 2021 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en kompensation på 76.199 kr. og en erstatning på 10.000 kr. til køb af nye hjemrejseflybilletter, i alt 86.199 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 40.000 kr. svarende til tilbagebetaling af i alt 116.199 kr. i kompensation.

Rejsearrangøren gør i mail af 7. juli 2020 til klageren bl.a. gældende:

"...

Vi opgør afbrudte rejser og tabte feriedage efter den praksis der følger fra pakkerejseankenævnet. Det vil sige man tager rejsens samlede pris og deler med antal rejsedøgn hvorefter man finder den døgn andel der skal bruges til beregning.

..."

I mail af 21. oktober 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

"...

Vi har efter hjemkomst refunderet klager døgnandele på kr. 76.199,00 samt vi har ligeledes efterfølgende dækket klagers udgift til nye hjemrejse billetter til kr. 10.000,00 – i alt har vi tilbageført til klager 86.199,00 d. 02 juli 2020 – se vedhæftede kopi fra vores system

Klager afbryder rejsen 20 marts og rejser hjem på vedhæftede billetter

Regnestykket på dagsandele er lavet er som følger:

Dato for Udrejse	Oprindelige dato for Hjemkomst	Varighed	Pris på rejsen (fratrasket udstyr, bøger, forsikringer, Udgift til ny hjemrejse mv)	Døgnandel udgør	Ny dato for hjemkomst	Antal mistet dage	Godtgørelse i alt
04-jan	14-jul	193	1236.780 kr.	656,89 kr.	20-mar	116	76.199

Beløbet 126.780 kommer vi frem til ved at fratække køb af bog til kr. 220,00 (127.000 - 220 = 126.780,00)

Der er ikke tilkøbt forsikringer til rejsen.

Som klager selv angiver [...] tog de selv beslutningen om at rejse hjem og vi hjalp dem hjem så hurtigt det var os muligt.

Vi har således refunderet klager døgnandele samt udgifter til hjemrejsen i overensstemmelse med ankenævnets praksis. Vi mener derfor ikke klager har krav på yderligere refusion fra os.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren, pga. Covid-19 situationen, var berettiget til at ophæve aftalen for at rejse hjem. Klageren ankom til Danmark fredag den 20. marts 2020 - 116 dage før den oprindeligt planlagte hjemrejse tirsdag den 14. juli 2020.

Det er endvidere ubestridt, at klageren er berettiget til at få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, med fradrag af et beløb svarende til den værdi som pakkerejsen har haft for kunden, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 25, stk. 1 og 2.

Ud fra fast praksis ved Ankenævnet beregnes den værdi pakkerejsen har haft for kunden ud fra det antal døgnandele af pakkerejsen, der har været gennemført.

En differentiering af størrelsen på døgnandele forudsætter, at prissætning af de enkelte elementer fremgår af parternes aftale.

Da pakkerejsens pris er opgjort som et samlet beløb, finder Ankenævnet ikke grundlag for at foretage en differentiering af de afholdte rejsedøgn.

Ankenævnet finder herefter, at nedslaget til klageren pga. den ovenstående mangel efter en samlet vurdering ikke overstiger det kompensationsbeløb på i alt 76.199 kr., som rejsearrangøren allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere kompensation.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand