

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0350

afsagt den 11. april 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(4 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Lapta, Cypern. 26.9.-3.10.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 9.596 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Manglende mulighed for at hæve aftalen, som lovet, som følge af ændring af mellemlanding på ud- og hjemrejse.	
<b>KRAV</b>	”Alle pengene retur kr. 9.596,00”	
<b>KLAGEGEBYR</b>	21. november 2016	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	2. marts 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren [K] samt renter fra den 23. oktober 2016. 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 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. august 2016 på bureauets hjemmeside 4 værdibeviser til en rejse til Lapta, Cypern, for 4 personer for perioden fra mandag den 26. september til mandag den 3. oktober 2016 med indkvartering i to bungalows på Hotel [...]. Med morgenmad.

Klageren indløste efterfølgende værdibeviserne.

Klageren gør gældende, at han ikke fik mulighed for at hæve aftalen og få sine penge tilbage, som lovet, da der ikke kun var et kort stopover i Antalya uden flyskift, men i stedet en mellemlanding i Istanbul, hvor klageren skulle skifte fly.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Tilbuddet gælder følgende:

- ...
- Direkte fly fra Danmark (Billund el. København) → Cypern → Danmark (BEMÆRK: Flyruten er med stopover i Antalya. Kort stop, hvor I ikke forlader flyet.)

...

Det med småt:

- ...
- Rejsedetaljer bliver sendt via mail minimum en uge før afrejse

...”

Af ”Handelsbetingelser for [B]” fremgår endvidere:

” ...

5.2 Særligt om pakkerejser

...

Ændring og afbestilling inden afrejse:

Har du booket dit ophold/rejse hos hotellet/arrangøren henviser vi til hotellet/rejsearrangørens til enhver tid gældende ændrings- og afbestillingsregler.

...”

I mail af 15. august 2016 til klageren anfører bureauets underleverandør bl.a.:

” ...

Flight information will be send to you at least 5 days before your departure.

...”

I mail af 22. september 2016 til klageren anfører bureauets underleverandør bl.a.:

” ...

Travel Document

Outward Flight on 26.09.2016

... Route	Departure	Stopover
... [afrejseflugthavn]-IST-ECN	14:20-18:30	21:30-23:05
	KK XX34	KK XX18
...		
Return Flight on 03.10.2016		
... Route	Departure	Stopover
... ECN-IST-[hjemkomstflugthavn]	07:00-08:30	10:25-12:50
	KK XX19	KK XX33
...”		

I mail af 22. september 2016 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...  
 Normalt er det ikke muligt at modtage penge retur på en rejse, men da [Bs underleverandør] har lavet en fejl i deres markedsføring af kampagnen vil jeg forsøge at få hele beløbet retur ved at rette henvendelse direkte til dem.  
 ...”

I mail af 23. september 2016 til klageren anfører bureauet endvidere:

” ...  
 Jeg har nu haft kontakt til [Bs underleverandør] samt tjekket op på jeres situation ift. reglerne på området.  
 [Bs underleverandør] har informeret mig om at de ikke kan refundere mindre end 7 dage før afrejse. Ydermere har [Bs underleverandør] informeret mig om at de har ret til at ændre rejsetiden samt stopover og at der fra udenrigsministeriet ikke er oprettet et rejseforbud til den respektive by/land.  
 Jeg har kontrolleret dette hos Udenrigsministeriet, der er ikke er noget indrejseforbud for Tyrkiet eller Istanbul, og vi kan derfor ikke gøre mere herfra.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. september 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...  
 Med reference til behagelig telefonsamtale med dig i går den 22. september 2016, hvor jeg påpegede vores store utilfredshed med rejsen til Cypern samt din mail fra i går du bekræfter - at der er tale om falsk markedsføring.  
 Vores aftale var, at vi ville få alle pengene retur, hvilket du bekræftede 2 gange under vor telefonsamtale. Vi er derfor fuldstændig uforstående overfor, det svar du har givet os i dag. Vi forlanger at få det fulde beløb tilbage fra [B], som er dem vi har købt rejsen hos - som åbenlyst ikke har den fornødne styr på deres markedsføring og samarbejdspartner.  
 ...”

I mail af 21. november 2016 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

” ...

Vi ville aldrig have bestilt denne rejse, hvis tilbuddet havde beskrevet at vi skulle mellemlande i Istanbul med flyskift og 3 timers ventetid.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 26. september 2016 til bureauet og mail af 24. januar 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Alle pengene retur kr. 9596,00”.

Bureauet gør i mail af 26. september 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg har som aftalt per telefon forsøgt at hjælpe jer og kontaktet [Bs underleverandør] på vegne af jer.

Jeg har ikke lovet, at i kunne få jeres penge retur og din kommentar vedr. 'falsk markedsføring' er jeg helt uforstående overfor. I har købt en rejse til Cypern med flyrejse og ophold på 4 stjernet hotel inkl. transfer til og fra lufthavnen. Der er en mindre ændring i flyrejsen til Cypern ellers er jeres rejse uændret.

...”

I mail af 14. december 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

1. Vi tilbageviser at der skulle være tale om vildledende markedsføring og noterer os at klageren heller ikke har vedlagt dokumentation for en vildledelse. Klageren har købt en pakkerejse til Cypern og fået den rejse der er markedsført og bestilt. Klageren har ønsket at hæve købet med grundet en mindre ændring i det stopover der var på flyrejsen til rejsemålet. Ændringen i et stopover kan forekomme og er meddelt klageren i de fremsendte flytider. Den konkrete ændring har ikke forringet klagerens rejse og kan ikke gøres til genstand for at hæve købet. Den mail som klageren henviser til hvor [bureauets medarbejder] har bekræftet at vi ikke kan levere den bestilte rejse mangler i bilagene.

2. Det bestrides at [bureauets medarbejder] per telefon har givet tilsagn om at klageren kunne få refunderet sin rejse. [Medarbejderen] har ligeledes heller ikke på email givet dette tilsagn.

3. Klageren har bestilt en rejse på vores hjemmeside og fået den rejse der er beskrevet. Stopover er flyttet fra Antalya til Istanbul med transfer til et andet fly. Det er ikke en mellemlanding på klager påstår. Den mindre ændring i det oplyste stopover ændrer ikke i hverken mindre eller væsentlig grad på rejsen. Der henvises også til vores handelsbetingelser som klageren har accepteret i forbindelse med købet af rejsen. Se bl.a. punkt 5.2 under aflysning hvor klageren har accepteret at ændringer i flyafgange kan forekomme.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at der i klagerens rejse på bestillingstidspunktet var inkluderet fly fra Danmark til Cypern med en mellemlanding i Antalya uden flyskift, og at det i klagerens rejsedokumenter mod-

taget i mail af 22. september 2016 – 4 dage før afrejse – var ændret til, at klageren i stedet skulle mellemlande i Istanbul med flyskift.

Uanset ændringen har påført klageren gener, finder Ankenævnet, at ændringen ikke er en væsentlig misligholdelse af aftalen eller ligger uden for, hvad klageren må tåle. Klageren har således ikke været berettiget til at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt i henhold til pakke-rejselovens § 16.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at bureauet har lovet klageren tilbagebetaling af rejsens pris, som følge af ændringen af mellemlandingen på ud- og hjemrejse.

Ankenævnet finder derfor, at klagerens ophævelse af aftalen den 22/9-16 skal anses for en afbestilling som om, han den 22. september 2016 afbestilte sin rejse.

Da bureauet inden aftalens indgåelse ikke har gjort klageren bekendt med de gældende vilkår for afbestilling af rejsen, jf. lov om pakkerejser § 10, stk. 1, finder Ankenævnet, at bureauets almindelige afbestillingsvilkår i det konkrete tilfælde må tilsidesættes.

Det fremgår af pakkerejselovens § 9, stk. 1, at kunden kan afbestille en pakkerejse, og at arrangøren i så fald alene kan kræve et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

Da bureauet på tidspunktet for klagerens afbestilling ikke har haft mulighed for at afsætte rejsen til anden side eller annullere forudbestillinger for derved at begrænse sit tab, finder Ankenævnet, at klageren mister hele det indbetalte beløb.

Klageren er dog berettiget til at få refunderet skatter og afgifter i det omfang, bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf. Bureauet er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag.

Ankenævnet skal dog henstille, at bureauet i henhold til bekendtgørelse om pakkerejser § 3 inden aftalens indgåelse og ved bekræftelse af aftalen bl.a. oplyser om dato, tidspunkt og sted for afrejse og hjemkomst samt tid, sted og forventet varighed af eventuel mellemlanding.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

### **b e s t e m m e s :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren [K] samt renter fra den 23. oktober 2016. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand