

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 21-1830

afsagt den 8. juni 2022

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Rundrejse. ”Rundrejse i de 3 baltiske lande”, Litauen, Letland og Estland. 14.9.-20.9.2021.	
PRIS	I alt 11.982 kr. (Ekskl. afbestillingsforsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris, herunder også afbestillingsforsikringen, ved klagerens afbestilling af rejsen 4 dage før afrejse pga. risiko for smitte med Covid-19.	
KRAV	Tilbagebetaling af rejsens pris og afbestillingsforsikring svarende til ”11.980 + 857 (forsikring)” kr., i alt 12.837 kr.	
KLAGEGEBYR	6. december 2021	
SAGEN FULDT OPLYST	31. marts 2022	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. juni 2021 et værdibevis hos [formidler] til en rejse - "Rundrejse til de 3 baltiske lande" – til Litauen, Letland og Estland, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 14. september til mandag den 20. september 2021 med indkvartering i dobbeltværelse på 3- og 4-stjernede hoteller. Med forplejning og udflugter ifølge program.

Den 25. juni 2021 indløste klageren værdibeviset hos rejsearrangøren og tilkøbte i den forbindelse afbestillingsforsikring hos rejsearrangøren.

Fredag den 10. september 2021 – 4 dage før afrejse – afbestilte klageren rejsen overfor rejsearrangøren.

I klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at afbestillingen skyldtes, at klageren var "Nervøs for smitte med Corona (Delta)".

Klageren gør yderligere gældende, at rejsearrangøren ikke har tilbagebetalt det, af klageren, indbetalte beløb inklusive afbestillingsforsikringen.

Udenrigsministeriet frarådede alle ikke-nødvendige rejser til Litauen, Letland og Estland på købstidspunktet den 23. juni 2021. For alle tre lande var bl.a. færdigvaccinerede undtaget anbefalingen om, at alle ikke-nødvendige rejser frarådes til orange lande og regioner.

På afbestillingstidspunktet den 10. september 2021 frarådede Udenrigsministeriets rejsevejledning alle ikke-nødvendige rejser til Litauen, Letland og Estland på grund af betydelige indrejserestriktioner trods begrænset risiko for smitte (skraveret orange). Rejsende, som var færdigvaccinerede, kunne dog fortsat rejse til og i landene.

På det planlagte afrejsetidspunkt den 14. september 2021 var rejsevejledningen for Estland, ved en opdatering den 13. september 2021, ændret til 'Vær ekstra forsigtig' (gul).

I klagerens mail af 10. september 2021 til rejsearrangøren fremgår følgende:

"...

Jeg kan forstå, at rejsen til de Baltiske lande vil blive gennemført på trods af, at Udenrigsministeriet fraråder alle ikke nødvendige rejser. På grund af Corona smitterisikoen ønsker min hustru, [...] og jeg ikke at deltage på nuværende tidspunkt, og jeg vil bede om, at vi gennem den tilkøbte afbestillingsforsikring får det indbetalte beløb retur.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 11. september 2021, kl. 13.33, til den indklagede rejsearrangør og gør gældende:

"...

Ifølge Udenrigsministeriets rejsevejledning, som træder i kraft den 11.9 kl.16, frarådes alle ikke-nødvendige rejser til de Baltiske lande. De er delvist orange.
Da min hustru og jeg er i risikogruppen for at få Corona, ønsker vi ikke at deltage i turen og udsætte os for smitte.
...”

Klageren kræver tilbagebetaling af det fulde indbetalte beløb inklusive afbestillingsforsikring svarende til i alt 12.837 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 11. september 2021, kl. 13.56, til klageren bl.a. gældende:

”...
Med fare for at gentage os selv, har vi i forrige mail forklaret, at der ikke er forhøjet risiko for Coronasmitte i de baltiske lande, det er udelukkende orange pga. af krav om, man skal være vaccineret for indrejse.
Som vi nævnte i tidligere mail, kan I kun bruge afbestillingsforsikring, hvis I er syge, eller hvis man rejser til en destination med høj smitte.
Som vi har forklaret flere gange, er det ikke tilfældet, der er stort set samme risiko i Danmark som i baltiske lande, og hele gruppen er vaccineret, og det er I også, og I kan derfor frit rejse i de baltiske lande.
Hvis I ikke ønsker at rejse, er det naturligvis jeres beslutning, men I kan ikke benytte afbestillingsforsikringen i denne situation, da der hverken er tale om sygdom eller destinationer med høj smitterisiko samt, at I opfylder kravene for at kunne rejse ind i landet.
...”

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 22. marts 2022 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 4. marts 2022.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.”

Ankenævnets afgørelse

Den indklagede rejsearrangør har ikke udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil. Sagen afgøres herefter på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 10. september 2021 – 4 dage før afrejse – afbestilte sin rundrejse til de baltiske lande af frygt for smitte med Covid-19 på rejsen.

Det lægges endvidere til grund, at Udenrigsministeriet i rejsevejledningerne for Litauen, Letland og Estland, både på købstidspunktet den 23. juni 2021 og på afbestillingstidspunktet den 10. september 2021 frarådede alle ikke-nødvendige rejser til landene.

Ifølge § 15, stk. 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer kan den rejsende afbestille en pakkerejse inden pakkerejsens begyndelse, hvis der på rejsedestinationen eller i umiddelbar nærhed heraf indtræffer uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder, som væsentligt berører leveringen af pakkerejsen, og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er indbetalt i henhold til aftalen.

Af lovbemærkningerne til § 15, stk. 2, fremgår bl.a., at ”Hvis den rejsende er bekendt med en situation på destinationen, eller situationen er almindelig kendt, inden aftalen om pakkerejsen indgås, kunne situationens konsekvenser være afværget i og med, at den rejsende kunne have undladt at bestille rejsen. I sådanne tilfælde vil den rejsende ikke kunne påberåbe sig disse omstændigheder og afbestille pakkerejsen ...”

Ankenævnet finder, at Coronasituationen må anses for at være almindelig kendt på bestillingstidspunktet den 23. juni 2021.

Da klageren på bestillingstidspunktet således havde kendskab til eller burde have haft kendskab til, at Udenrigsministeriet i rejsevejledningerne for Litauen, Letland og Estland frarådede alle ikke-nødvendige rejser med undtagelse af bl.a. færdigvaccinerede, og da der ikke foreligger oplysning om en væsentlig forværring af den sundhedsmæssige situation eller de sundhedsmæssige formaliteter i forhold til Corona i destinationslandene fra købet af rejsen til afbestillingstidspunktet, finder Ankenævnet, at klageren ikke kan afbestille rejsen pga. uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder efter lovens § 15, stk. 2.

Klagerens afbestilling af rejsen er derfor omfattet af den rejsendes generelle afbestillingsret i henhold til § 15, stk. 1, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Som sagen foreligger til afgørelse, har rejsearrangøren ikke ved aftalens indgåelse eller uden unødigt forsinkelse herefter udleveret rejsebetingelserne, herunder vilkårene for afbestilling, på et varigt medium til klageren. Rejsearrangøren kan derfor alene kræve et passende vederlag fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, jf. § 15, stk. 1.

Da klageren afbestilte rejsen 4 dage før afrejse, finder Ankenævnet, at rejsearrangørens vederlag i det konkrete tilfælde kan fastsættes til 12.840 kr., svarende til 100 % af rejsens pris.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

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 tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand