

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 21-219

afsagt den 7. december 2021

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(8 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Riga, Letland. 23.10.-25.10.2020.	
PRIS	I alt 14.764 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens fulde pris ved ændring og efterfølgende aflysning af flyrejsen.	
KRAV	Yderligere tilbagebetaling af 5.892,59 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris. Rejsearrangøren har under ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 8.871,41 kr. for flybilletterne.	
KLAGEGEBYR	9. april 2021	
SAGEN FULDT OPLYST	29. september 2021	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.893 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 19. februar 2021. 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 [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 21.000 kr. plus moms, i alt 26.250 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 19. februar 2020 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Riga, Letland, for 8 personer for perioden fra fredag den 23. oktober til søndag den 25. oktober 2020 med indkvartering i 4 standardværelser på hotel Wellton Centrum Hotel & Spa. Uden pension.

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren ikke har tilbagebetalt rejsens pris, da flyrejsen først blev ændret og efterfølgende aflyst.

I mail af 19. februar 2020 fra [formidler] med emnet Bekræftelse Ordrenummer [L...] er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Tak, fordi du har booket din rejse hos os!

...

Bestiller	[...]	Bookingsnummer Billund – Riga	[V...]
...		Bookingsnummer Riga – Billund	[V...]
		Hotelbekræftelse Wellton Centrum Hotel & Spa	[9...]
		Ordrenummer	[L...]

...

Din pakkerejse	Ordre nr.	[9...]
Wellton Centrum Hotel & Spa		

...

Indcheckning:	2020-10-23
Check-ud:	2020-10-25

...

Hotelreservation kan ikke refunderes

...

Billund – Riga
Udrejse: fredag den 23. oktober 2020

...

Riga – Billund
Hjemrejse: søndag den 25. oktober 2020
Betalingsoversigt

Fly – hotel	Sum:	14.535 DKK
Indtjekning		229 DKK

...

SUM	14.764 DKK
Betalt	14.764 DKK

...

Betaling

[Rejsearrangøren] vil stå som betalingsmodtager på dit kontoudtog. [Rejsearrangøren] og [formidler] er formidler af rejser. Vi sælger ikke rejser i vores eget navn.

...
 Adresse information
 [Rejsearrangøren]
 [adresse]
 [adresse]
 CVR-nr. [...]
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 5. februar 2021 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
 Vi har søgt om refusion for ændret og aflyst rejse ved [formidler], men har ikke hørt noget fra firmaet, siden vi indsendte ansøgningen. Vi har klaget til firmaet uden at få svar. Såfremt vi ikke inden 14 dage får sikkerhed for at sagen behandles og refusion snarest afgøres i form af tilbagebetaling, eller udstedelse af en voucher på rejsens beløb, vil vi gå videre og klage til Pakkerejseankenævnet. Her følger en fremstilling af sagen:
 Historik og dokumentationsoversigt:
 19. februar 2020 blev vores rejse bestilt og betalt for alle 8 deltagere (betalt med Mastercard, trukket på konto [...] d. 1.april 2020).
 ...
 I april aflyste flyselskabet (Baltic Airline) rejsen grundet Corona, og vi indledte den første sag, med at få rejsen refunderet.
 I Juli blev billetterne genaktiveret af flyselskabet, og den oprindelige rejse var nu aktiv, hvorfor refusions sag blev stoppet. (På det tidspunkt så det jo lyst ud med Coronasituationen)
 6. Oktober [formidler] (Baltic airlines?) ændrede afrejsedato fra afg. Fredag d. 23, til afg. Mandag d. 19. ! ([...]). Da vi havde planlagt en weekendrejse (hotel booket for to overnatninger fre – sø), svarede vi straks på denne ændring og forlangte rejsen refunderet i form af en voucher ([...]).
 17. Oktober udfyldte vi firmaets ([formidler]/[formidler]) klageformular, da vores svar på mail af 6.okt. åbenbart ikke var nok til at starte en sag.([...])
 21. Oktober aflyste flyselskabet afrejsen (I mellemtiden havde de uden at give besked ændret afrejsetidspunkt igen, tilbage til det oprindelige) ([...])
 26. November rykker vi for klagen vi indsendte 17.okt., da vi ikke havde hørt noget, siden vi åbnede klagen. ([...])
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 3. og 16. april 2020 til [formidler], 10. og 17. oktober samt 26. november 2020 til [formidler] og mail af 10. juli og 29. september 2021 til Ankenævnet.

Under ankenævnsbehandlingen har klageren modtaget en tilbagebetaling på 8.871,41 kr. for flybilletterne, men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 5.892,59 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris.

Rejsearrangøren gør i brev af 1. april 2021 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”...

[Rejsearrangøren], [formidler], är en förmedlare av de resetjänster, inklusive flygbiljetter, som erbjuds på hemsidan. Vi agerar uteslutande i vår kapacitet som förmedlare och avtalet för det faktiska tillhandahållandet av flygbiljetter och flygtjänster träder i kraft direkt mellan konsumenten och det berörda flygbolaget. Vi är inte medleverantör av tjänsterna och vi är inte part i avtalsförhållandet mellan konsumenten och flygbolaget. Detta innebär att våra skyldigheter är begränsade till förmedlingen och till de eventuella extratjänster (våra egna tjänster) konsumenten köper av oss.

Vår roll som förmedlare är tydligt beskriven på våra hemsidor samt i våra Resevillkor. [Klageren], ”Kunden”, har vid bokningstillfället, innan betalning, bekräftat Resevillkoren samt intygat att denne har läst och förstått dessa.

Se nedan relevanta sektioner i våra Resevillkor. Vänligen notera särskilt att:

- vi enbart agerar förmedlare i tillhandahållandet av resetjänster;
- vi inte är part i avtalet mellan konsumenten och flygbolaget;
- vi inte har något inflytande på flygbolagets villkor;
- vi inte kan ta ansvar för utförandet av resetjänsterna; och
- vi endast kan förmedla återbetalningar som vi har fått i retur från det relevanta flygbolaget. Observera att en återbetalning är föremål för vår administrationsavgift på 225 DKK per bokning.

...

Jag kan bekräfta att vi har mottagit en återbetalning från Air Baltic för Kundens bokade biljett. Vi har återbetalt den summa vi har mottagit minus vår hanteringsavgift på 225 DKK. 8871.41 DKK har återbetalats, den 27 mars 2021, till det kreditkort som användes vid bokningstillfället.

[Rejsearrangøren], [formidler], nekar delvis [klageren] krav om full återbetalning.

Vi har även kontaktat hotellet och undersökt möjligheten för återbetalning. Vi har ännu inte fått denna förfrågan besvarad. Vi kan, i vår roll som förmedlare, dessvärre inte garantera en återbetalning eller att det fulla beloppet återbetalas då detta är helt upp till hotellets regler och riktlinjer.

Vid bokningstillfället har Kundens betalning omgående förmedlats till flygbolaget samt hotellet i linje med våra Resevillkor, och vi har ännu inte mottagit en återbetalning från hotellet. Om vi i ett senare skede erhåller en betalningsretur, kommer vi givetvis att förmedla denna till Kunden.

Vänligen ha i åtanke att hotellet beslut är helt utanför vår kontroll och att vi, [formidler], skulle drabbas av stora ekonomiska skador i det fall vi förväntas ersätta konsumenter, liksom Kunden, i situationer där vi inte har några finansiella medel för att täcka kostnaden. Vi kan inte hållas ansvariga för det avtal som har ingåtts mellan kunden och flygbolaget. Om Kunden har ytterligare krav ska dessa riktas direkt till flygbolaget.

...”

I brev af 21. september 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Hotellens regler är dessvärre strikta och ingen återbetalning är tillåten. Vi har inte mottagit deras godkännande att återbetala hotellpriset på grund av att flyget ställdes in på grund av den rådande situationen med Covid-19.

Vi nekar därför Kundens krav på återbetalning av hotellpriset då vi behöver motta beloppet från dem för att kunna slutföra en återbetalning för denna kostnad till Kunden.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det følger af lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 3, stk. 1, nr. 2, litra a), at en pakkerejse er en kombination af mindst to forskellige typer rejseydelser med henblik på den samme rejse, hvis ydelserne, uanset om der indgås særskilte aftaler med forskellige leverandører af rejseydelser, er købt fra et enkelt salgssted og udvalgt, inden den rejsende accepterer at betale, eller hvis ydelserne sælges under betegnelsen pakkerejse, samme bestemmelses nr. 2, litra c.

Da klageren har købt en kombination af to forskellige rejseydelser - flytransport og indkvartering - fra et salgssted til en samlet pris, og det i klagerens bekræftelse er angivet, at de købte rejseydelser er en pakkerejse, finder Ankenævnet, at [Rejsearrangøren] er rejsearrangøren af pakkerejsen og må således anses for at være klagerens aftalepart.

Den omstændighed, at det i klagerens bekræftelse af aftalen er angivet, at ”[Rejsearrangøren] og [formidler] er formidler af rejser. Vi sælger ikke rejser i vores eget navn.” kan ikke føre til et andet resultat.

Det bemærkes herved, at rejsearrangøren hæfter for sine underleverandører, herunder flyselskab og hotel, selv om rejsearrangøren intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede aflysning.

Rejsearrangørens anmodning om afvisning af realitetsbehandling af klagen tages derfor ikke til følge.

Det er ubestridt, at klageren den 6. oktober 2020 fik oplyst, at den bestilte rejse med afrejse fredag den 23. oktober 2020 var fremrykket til mandag den 19. oktober 2020, hvorefter klageren i mail af 10. oktober 2020 til [formidler] ophævede købet.

Ankenævnet finder, at en sådan fremrykning af afrejsedatoen, der medfører, at varigheden af den bestilte rejse bliver forlænget fra 3 dage til 7 dage, er en væsentlig ændring af et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, jf. § 6, stk. 1, nr. 1 og 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, der berettiger klageren til at hæve aftalen om pakkerejsen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, jf. samme lovs § 18, stk. 1.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af rejsens pris på i alt 14.764 kr.

Herfra fratrækkes det beløb på 8.871 kr. som rejsearrangøren allerede har udbetalt.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Da rejsearrangøren ikke bidrager til Pakkerejse-Ankenævnets drift fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 21.000 kr. plus moms, i alt 26.250 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.893 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 19. februar 2021. 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 [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 21.000 kr. plus moms, i alt 26.250 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand