

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 22-885

afsagt den 2. december 2022

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Lissabon, Portugal. 16.5.-20.5.2022.	
<b>PRIS</b>	I alt 19.287 kr. (for 3 personer ekskl. afbestillingsforsikring) I alt 12.858 kr. (for 2 personer ekskl. afbestillingsforsikring)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Rejsearrangørens krav om køb af nye flybilletter som følge af en fejl i to rejsedeltageres efternavne. Optrævning af ændringsgebyr for udstedelsen af de nye flybilletter trods frafald heraf.	
<b>KRAV</b>	Tilbagebetaling af 6.756 kr. svarende til køb af nye flybilletter til to personer. Rejsearrangøren har under ankenævnsbehandlingen udbetalt 1.074 kr. for ændringsgebyr og lufthavnsskat til klageren.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	11. juli 2022	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	19. september 2022	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.682 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 11. juli 2022. 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 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 25. marts 2022 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Lissabon, Portugal, for 3 personer for perioden fra mandag den 16. maj til fredag den 20. maj 2022 med indkvartering i ”studio” på hotel VIP Executive Eden Aparthotel. Med morgenmad.

Klagen vedrører klagerens to medrejsende.

Klageren gør i klageskemaet gældende, at rejsearrangørens ekstra omkostninger for navnejustering på 2 af flybilletterne er udokumenteret.

Klageren gør endvidere gældende, at rejsearrangøren har opkrævet ændringsgebyr i forbindelse med udstedelsen af de nye flybilletter på trods af, at rejsearrangøren havde frafaldet dette overfor klageren telefonisk.

I mail af 25. marts 2022 – ”Din rejse med [rejsearrangøren] – bookingnummer [...]” – til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Sammen med denne mail sender vi dig en bekræftelse, som giver dig det fulde overblik over det, du har bestilt hos os. Det er vigtigt, at du læser den igennem for at se, om alt stemmer. Husk, at navne skal stemme overens med første fornavn og sidste efternavn i passet. Senere ændringer kan kun foretages i nogle tilfælde og vil koste et gebyr til flyselskabet.

...”

Af ”Bestillingsbekræftelse” vedhæftet rejsearrangørens mail af 25. marts 2022 til klageren fremgår bl.a. følgende:

”...

Vigtige oplysninger

...

Rejsevilkår og bestemmelser

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der står på dine rejsedokumenter, på [www.\[...\].dk](http://www.[...].dk) og i folderen ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser”. Har du ikke denne folder, kan du bestille den hos vores rejserådgivere. Betingelserne findes også på [www.\[...\].dk](http://www.[...].dk). Vi skal bede dig om at kontrollere, at dine rejsedokumenter stemmer overens med din bestilling i forhold til de vilkår, der står på [www.\[...\].dk](http://www.[...].dk) og i ”Almindelige bestemmelser for ferierejser”.

...

Flyselskabernes billetregler

Langt de fleste flybilletter på økonomiklasse er forbundet med restriktioner, som betyder, at billetten ikke kan ændres eller refunderes, efter den er udstedt. Kan billetten ændres eller annulleres, opkræves der et ændringstillæg efter flyselskabets gældende regler samt ekspeditionsgebyr.

Har du spørgsmål til, hvilke billetregler der gælder for dine flybilletter, er du velkommen til at kontakte os.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 30. maj 2022 til den indklagede rejsearrangør, og gør yderligere gældende:

”...

Jeg bestilte en pakkerejse til Lissabon til en pris af 20.457 kr. Bestillingen skete, da en tidligere bestilt rejse blev aflyst og afrejsedagen flyttet. På baggrund af den nye bestilling, som jeg selv har foretaget via nettet og dermed også selv har foretaget den mangelfulde indtastning af navnene, henvendte jeres Travel Adviser [medarbejder 1] sig til mig lørdag den 26. marts 2022 kl. 15.05. I og med jeg får mailen fra [medarbejder 1] efter jeres lukketid lørdag, har jeg desværre ikke mulighed for at kontakte jer telefonisk, så jeg kan snakke med jeres [medarbejder 1] om hendes henvendelse.

Hun gør i mailen opmærksom på, at der måske var en fejl i navnene. Hvis der var en fejl, skulle jeg henvende mig. Jeg skriver tilbage lørdag aften og ser på det tidspunkt ikke fejlen. Det opdager jeg dagen efter, hvor jeg straks søndag den 27. marts kl., 10.53, kontakter jer pr. mail. Jeg kontakter også jeres akuttelefon senere søndag.

De henviste til jeg skulle kontakte jer mandag den 28. marts, hvilket jeg gjorde.

I oplyser her, at det er nødvendigt med nye billetter, og at pengene for de allerede betalte billetter er tabt. I oplyser en pris på 6.256 kr. Jeg finder det urimeligt dyrt, når der alene er tale om et mangelfuldt navn for to af de rejsende, men ser ikke, der er så mange valgmuligheder. I vender tilbage og tilbyder at give afkald på ændringsgebyret, som udgør 1.000 kr. Kl. 22.09 modtager jeg en rykker om betaling af 6.756 kr. Beløbet skal betales inden kl. 24.00. Det vælger jeg at gøre, da jeg ellers risikerer at miste rejsen. Jeg anmoder om at få det for meget betalte tilbage, hvilket I afviser, da beløbet er betalt.

...

Efterfølgende beder jeg den 13. april om at modtage [flyselskabets] betingelse for supplerende af navne, og jeg rejser også visse andre spørgsmål. Du lover den 13. april at svare, men det er endnu ikke sket.

Udover mine spørgsmål i mail af 13. april vil jeg gerne vide dato og tidspunkt for bestilling af den oprindelige billet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 24. juli samt 6. og 18. september 2022 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har under ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 1.074 kr. for ændringsgebyr og lufthavnskat til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af i alt 6.756 kr.

I mail af 24. august 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende bl.a.:

”...

Når billetterne er udstedt i systemet, så vil en navneændring i dette tilfælde blive betragtet som en annullering hos flyselskabet, og nye billetter skal i så fald bestilles, og de gamle billetter vil blive annulleret.

...

Det er ikke [rejsearrangøren], der fastsætter reglerne for, hvornår et flyselskab accepterer en navneændring kontra, at det betragtes som en annullering og en ny billet er nødvendigt at købe.

....

Her bliver en navneændring betragtet som en annullering, da der skal ændres så væsentligt i efternavnet. Derfor fik klager oplyst en ny pris for 2 flybilletter samt et ændringsgebyr, som dækker det administrative arbejde med at få ændret navne både til hotellet samt nye flybilletter, der skulle bestilles og udstedes til klager.

Klager finder, at han er blevet oplyst, at prisen for de 2 nye flybilletter var 6.256 kr., og at [rejsearrangøren] ikke har oplyst, at prisen var 6.292 kr. + et ændringsgebyr på 1.000 kr., så totalt 7.292 kr.

Der har været en del opkald til klager, som vi ikke kan lytte, da opkaldene er udgående, så er det svært som 3. part at vide, hvordan ordvekslingen er faldet.

Vi kan ud fra logningen på sagen se, at en rejsekonsulent skulle have indtalt en telefonbesked til klager den 28/3 omkring kl. 15.00, hvor der skulle være indtalt, at de nye flybilletter ville koste 6.292 kr. og oveni ville ændringsgebyret på 1.000 kr. komme. Så de nye flybilletter inkl. ændringsgebyr ville koste 7.292 kr.

Klager taler senere samme dag med en anden rejsekonsulent og accepterer den nye pris for de nye billetter, og navnene bliver rettet og nye billetter bliver bestilt.

Her må vi erkende, at vi kan se, at vi internt ikke har fået opdateret priser m.m. korrekt i systemet i forhold til den pris, som klager ifølge vores logning har fået oplyst på sin telefonsvarer.

Klager har oprindeligt betalt 20.457 kr. Hvis klager havde betalt det, som vi finder, at klager er oplyst at skulle betale for de nye flybilletter og ændringsgebyr, ville det totale indbetalte beløb være på 27.749 kr. Altså en merpris på 7.292 kr.

Klager får ved en fejl fra vores side en billet på at betale yderligere 6.756 kr. og dermed totalt bliver rejsen pris nu 27.213 kr., derved 536 kr. lavere end vi finder, at vi har oplyst til klager.

Klager finder, at vi har oplyst, at de nye flybilletter skulle koste 6.256, og derved vil den totale pris for rejsen blive 26.713 kr. Går vi på det beløb, så skulle klager have betalt 500 kr. for meget i forhold til, hvad klager finder, at vi har oplyst, og ifølge [rejsearrangøren] 1.036 kr. lavere, end vi finder, vi har oplyst.

[Rejsearrangøren] har haft en kostpris for de nye billetter på 3.248 kr. pr. person = 6.496 kr.

...

Vi ser, at klager går fra at kræve at få 500 kr. refunderet, som klager finder er for meget betalt, til at klager finder, at [rejsearrangøren] har lovet at refundere 1.000 kr. og nu er gået i nævnet, og kræver de nye flybilletter refunderet på 6.756 kr.

...

Vi vedhæfter [flyselskabets] bestemmelser for den pågældende flybilletter ved en navneændring. ...

De bekræfter, at det var nødvendigt at bestille nye flybilletter til klager, hvis klager ønskede at komme afsted.

Klager har hele tiden på sin bekræftelse og sit rejsedokument haft oplysninger om, at flybilletterne er forbundet med restriktioner, som gør at den ikke blot kan ændres eller refunderes efter, den er udstedt.

...

Følgende står på klagers bestillingsbekræftelse og rejsedokument:

”Flyselskabets billetregler

Langt de fleste flybilletter på økonomiklasse er forbundet med restriktioner, som betyder, at billetten ikke kan ændres eller refunderes, efter den er udstedt. Kan billetten ændres eller annulleres, opkræves der et ændringstillæg efter flyselskabets gældende regler samt ekspeditionsgebyr. Har du spørgsmål til, hvilke billetregler der gælder for dine flybilletter, er du velkommen til at kontakte os”.

Klager har ikke fået vedhæftet [rejsearrangørens] bestemmelser, der bliver henvist til, at de kan rekvireres ved kontakt til [rejsearrangøren] eller kan læses på [www.\[rejsearrangøren\].dk](http://www.[rejsearrangøren].dk).

Vi vedhæfter oversigt over, hvad vi i vores system har registreret betalt til flyselskabet, hvor kostpriser og skatter fremgår.

...

Her ses, at oprindelig kostpris for flybilletter har været 1.852 kr. + 1.050 kr. for lufthavnsskat, totalt for 2 flybilletter 2.902 kr. Heraf har [rejsearrangøren] fået refunderet totalt 605 kr. i lufthavnsskat. Vi har ikke fået andre beløb refunderet.

For de nye flybilletter er kostprisen for flybilletterne 2.154 kr. + 1.094 kr. i lufthavnsskat, totalt 3.248 kr., og for 2 flybilletter 6.496 kr.

På klagers billet står der, at [rejsearrangøren] har taget ændringsgebyr på 1.000 kr. Det er ikke korrekt, som det ses af ovenstående, så ville merprisen for klager i så fald være på 7.496 kr. Så prissætningen og gebyret, der står på billetten, er ikke korrekt, og det er naturligvis vores fejl. Ændringsgebyret er reguleret i rejsens totale pris, og er derfor ikke en omkostning for gæsten, gebyret er justeret i den samlede pris for fly og hotel.

Så overordnet kan vi ved gennemgang af sagen se, at vi ikke har været skarpe i vores prissætning i forhold til de nye billetter og den pris, som vi endte med at betale [flyselskabet] for de nye billetter.

Samt vi ikke fik fjernet ændringsgebyret på klagerens rejsedokument, trods det var justeret i den samlede pris.

Da vi ikke fik fjernet ændringsgebyret på klagers rejsedokument, vil vi imødekomme, at klager får refunderet 464 kr., da vi har lovet, at klager ikke skulle betale ændringsgebyr til [rejsearrangøren], så klager betaler for flybilletterne, som vi har oplyst til at være 6.292 kr. (6756 kr. – 6.292 kr. = 464 kr.). Ligeledes vil vi refundere de oprindelige flybilletteres lufthavnsskat på 610 kr., så klager i alt får refunderet 1.074 kr.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 31. marts og 13. april 2022 til klageren og i mails af 7. september 2022 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klageren ved bestilling af rejsen den 25. marts 2022, indtastede forkerte efternavne på to af rejsedeltagerne, som derfor skulle rettes på flybilletterne inden afrejse.

Da rejsearrangøren i bekræftelsen af aftalen har henvist til deres almindelige bestemmelser indeholdende bl.a. ændrings- og afbestillingsreglerne via et link til rejsearrangørens hjemmeside, og således ikke har meddelt disse på et varigt medium, er klagerens ændring af bestillingen ikke omfattet af rejsearrangørens almindelige bestemmelser.

På denne baggrund, og da rejsearrangøren ved bekræftelsen af rejsen ikke har oplyst klageren om, at de købte flybilletter var ikke-refunderbare, finder Ankenævnet, at det ændringsgebyr rejsearrangøren kan opkræve for ændringen passende kan fastsættes til i alt 1.000 kr.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af 5.756 kr.

Heraf fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.074 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt til klageren.

Ankenævnet skal henstille, at rejsearrangøren i bekræftelsen oplyser konkret om, at de bestilte flybilletter er ikke-refunderbare.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 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 4.682 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 11. juli 2022. 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 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

  
Mikael Kragh  
Formand