

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-600

afsagt den 28. august 2023

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

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Rundrejse ”New Zealand – Tur 4 Syd til Nord”.
Sydney, Australien og Queenstown, New Zealand.
27.1.-20.2.2023. Faktiske hjemrejse 19.2.2023.

PRIS I alt 118.275 kr. (Inkl. to tilkøbte udflugter)

KLAGEN ANGÅR Fremrykning af hjemrejsen med 1 døgn, hvilket medførte mistet tid på rejsemålet.

KRAV ”1/24 af rejsens pris = 1/24 af kr. 57450,00 x 2 = kr. 4.787,50 kr.”
Inden ankenævnsbehandlingen har rejsearrangøren udbetalt 1.900 kr. til klageren.
Efter sagen blev indgivet til Ankenævnet har rejsearrangøren betalt yderligere i alt 2.887,50 kr. til klageren.

KLAGEGEBYR 8. juni 2023

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 9. juli 2022 en rundrejse ”New Zealand – Tur 3 Syd til Nord”, New Zealand, for 2 personer for perioden fra lørdag den 22. januar til tirsdag den 15. februar 2023 med indkvartering i dobbeltværelse, forplejning og udflugter i Sydney ophold i Sydney, Australien, i perioden 28. januar til 1. februar 2023 og i rundrejse i New Zealand i perioden 1.-19. februar 2023.

Den 5. september 2022 ændrede klageren rundrejsen til ”New Zealand – Tur 4 Syd til Nord” i perioden torsdag den 27. januar til søndag den 20. februar 2023.

Klageren gør gældende, at hjemrejsen fra New Zealand blev fremrykket et døgn til lørdag den 18. februar 2023 med ankomst til Danmark den 19. februar 2023, da flyselskabet ikke havde afgang fra Auckland søndag den 19. februar.

Den 8. juni 2023 indgav klageren en klage over rejsearrangøren til Pakkerejse-Ankenævnet.

Den 13. juni 2023 orienterede Ankenævnets sekretariat rejsearrangøren om, at klagen var indgivet til Ankenævnet. I klageskemaet, der var vedlagt orienteringsbrevet til rejsearrangøren, har klageren angivet et krav på i alt 4.787,50 kr.

Efter modtagelsen af orienteringsbrevet kontaktede rejsearrangøren klageren telefonisk og overførte efterfølgende henholdsvis 2.696 kr. til klageren den 21. juni 2023 og 191,50 kr. den 29. juni 2023, i alt 2.887,50 kr.

Inden ankenævnets behandling af sagen har rejsearrangøren betalt 1.900 kr. i kompensation til klageren.

Det samlede beløb klageren har modtaget, udgør herefter i alt 4.787,50 kr. og svarer til det økonomiske krav, klageren har angivet i klageskemaet til Ankenævnet.

Da rejsearrangøren med det udbetalte beløb har opfyldt det økonomiske krav, klageren har angivet i klageskemaet, kontaktede Ankenævnets sekretariat klageren for at høre om klageren havde modtaget pengene og sagen dermed kunne afsluttes som forligt.

Klageren har, uanset at rejsearrangøren har betalt det økonomiske krav fremsat i klageskemaet, ikke ønsket at afslutte sagen. Det er klagerens opfattelse, at han ikke har indgået et forlig med rejsearrangøren.

Sekretariatet har telefonisk vejledt klageren om, at det beløb klageren kunne været berettiget til i kompensation ud fra nævnets praksis kunne være højere end det beløb, som klageren har angivet i klageskemaet. Sekretariatet har derfor spurgt klageren, om han ønskede at ændre sit krav. Det ønskede klageren ikke.

Klageren har i mail af 10. juli 2023 til Ankenævnet meddelt, at han ønsker Nævnets afgørelse, medmindre rejsearrangøren "... på et varigt medie erkender, at måden de håndterede sagen, ikke var i henhold til "Lov om pakkerejser".

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at rejsearrangøren har betalt et beløb på i alt 4.787,50 kr. til klageren, svarende til det beløb, klageren har angivet som krav i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at Sekretariatet telefonisk har vejledt klageren om, at det beløb klageren kunne været berettiget til i compensation ud fra nævnets praksis kunne være et højere beløb end det beløb, som klageren har angivet i klageskemaet.

Klageren har ikke ønsket at forhøje sit krav.

Af § 12, stk. 6, i Ankenævnets vedtægter, fremgår at "Sekretariatet afslutter sagen, hvis rejseudbyderen under sagens forberedelse opfylder klagerens krav."

Denne praksis skal navnlig ses på baggrund af hensynet til begge parter interesse i, at klagesager finder en så hurtig afslutning som muligt og til, at Pakkerejse-Ankenævnet, som et privat godkendt og finansieret Ankenævn, er et hurtigt og billigt alternativ til domstolene.

Da rejsearrangøren har opfyldt det økonomiske krav, klageren har fremsat i klageskemaet, afviser Ankenævnet klagen fra realitetsbehandling, jf. § 5, stk. 3, nr. 2, jf. § 12, stk. 6, i Ankenævnets vedtægter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Klagerens krav afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand