

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-748

afsagt den 26. august 2020

KLAGER	[Person1] (2 personer) [Adresse1] [By1]
REJSEARRANGØR	Hjerting Rejser v/[Person2]
REJSEMÅL	Fuengirola, Spanien. 25.2.-24.3.2020. Faktisk hjemrejse 17.3.2020.
PRIS	I alt 20.646 kr.
KLAGEN ANGÅR	Erstatning af udgifter til nye hjemrejsebilletter, da rejsen pga. Udenrigsministeriets rejsevejledning med opfordring om at rejse hjem omgående blev afbrudt.
KRAV	”Refusion af vore afholdte udgifter til ændret hjemrejse, i alt kr. 12.586,-”, svarende til 12.000 kr. for nye hjemrejsebilletter samt 586 kr. for togbilletter.
KLAGEGEBYR	30. marts 2020
SAGEN FULDT OPLYST	23. april 2020

Ankenævnets afgørelse

Hjerting Rejser v/[Person2] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 12.586 kr. til klageren [Person1] samt renter fra den 30. marts 2020. 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 Hjerting Rejser v/[Person2] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 4. juli 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en langtidsrejse til Fuengirola, Spanien, for to personer for perioden fra tirsdag den 25. februar til tirsdag den 24. marts 2020 med indkvartering i 2-værelses lejlighed med havudsigt på hotel Stella Maris. Uden forplejning.

Pga. Udenrigsministeriets opfordring om at komme hjem med det samme blev rejsen afbrudt tirsdag den 17. marts 2020 – dag 22 – med ankomst til Danmark om natten onsdag den 18. marts 2020.

Klagen omhandler alene klagerens ekstra udgifter til køb af ny hjemrejse.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Vi blev fra Rejseselskabet og Udenrigsministeriet kraftigt opfordret til at rejse hjem omgående. Rejseselskab samt forsikring nægter nu at dække vore udgifter til ny hjemrejse.”.

Af ”Nyhed” på Udenrigsministeriets hjemmeside dateret den 13. marts 2020, kl. 15.59, fremgår bl.a.:

”...

Skærpe: Udenrigsministeriet fraråder nu alle unødvendige rejser
Fra i dag og en måned frem frarådes alle ikke-nødvendige rejser i hele verden.

...

”Danskerne tryghed og sikkerhed er regeringens førsteprioritet. Derfor skærer vi nu igennem og fraråder alle ikke-nødvendige rejser i hele verden. Budskabet til danskerne er både klart, enkelt og alvorligt. Man skal lade være med at rejse ud medmindre det er absolut nødvendigt. Er man allerede i udlandet som rejsende, bør man rejse hjem hurtigst muligt,” siger udenrigsminister Jeppe Kofod.

Beslutningen om at fraråde ikke-nødvendige rejser til hele verden bygger på flere ting:

- Strengt rejserestriktioner i andre lande, i en række tilfælde indført med kort varsel. Både i forhold til lokal transport, men også for ind- og udrejse. Rejsende kan derfor ikke længere være sikre på, om de kan rejse frit, skal i karantæne ved indrejse eller får svært ved at rejse retur til Danmark.
- Der er fortsat stigning i antallet af smittede i flere lande og desuden er der risiko for, at danskere kan være med til at sprede smitten ud i verden.
- Flere populære rejsedestinationer, især uden for Europa, kan have et svagere sundhedssystem end det danske.

...

Hvad betyder orange for mig?

Hvis du lige nu befinder dig i udlandet som rejsende og ønsker at komme hjem betyder den ændrede rejsevejledning:

- Udenrigsministeriet opfordrer dig til at tage hjem med det samme.
- Du skal kontakte dit rejseselskab og forsikringsselskab, hvis du har spørgsmål om, hvordan du kommer hjem.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 18. marts 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

” ...

Undertegnede er i dag blevet gjort opmærksom på, at vort forsikringsselskab IKKE dækker den øgede udgift vedr. ombooking af fly. Forsikringsselskabet oplyser, at de øvrige rejsebureauer i lignende tilfælde refunderer deres kunder denne ekstra udgift.

Vi blev fra Hjerting Rejser telefonisk opfordret til at acceptere forslag til om-booking den 16.03, hvilket vi sagde JA til.

Beslutningen blev truffet udfra de oplysninger, der løbende var udsendt fra Udenrigsministeriet.

Sagen skal vel også ses i lyset af, rejseselskabet under alle omstændigheder måtte have ansvaret for vores hjemrejse, da der vel ikke kan forventes at være mulighed for indrejse i Danmark på den oprindeligt aftalte hjemrejsedato 24/3-2020.

...”

I mail af 2. juni 2020 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

” ...

Ad 13. marts: Vi genkender ikke, at rejsearrangøren har reageret hurtigt, det er os, der kontakter rejsearrangøren på selskabets nød-sms (da henvendelsen sker efter lukketid efter udsendelse af advarsler fra Udenrigsministeriet) til vores sms-henvendelse svarede rejsearrangøren, at ”situationen var ikke prøvet før”.

...

Ad 16. marts: Telefonsamtale kl. 9.40 [medarbejder 1] oplyser ikke på noget tidspunkt pris på billetterne. Og hun er ikke behjælpelig med online betaling af flybilletter, men med en betaling, direkte til Hjerting Rejser. Vi kan derfor ikke se, hvad den reelle pris for flybilletterne er. Først efter yderligere henvendelse modtager vi en uspecificeret faktura på kr. 12000,-. Trods flere forespørgsler har det ikke været muligt af få en specifikation.

...

Rejsearrangøren anfører desuden i kommentarerne, at vi kunne have ventet til den ordinære hjemrejsedato – det var jo ikke en mulighed, da det faktisk ikke afgik noget fly til Danmark den 24/3. Desuden opfordrede selskabet i telefonsamtale 16/3 os til at acceptere flyrejsen via London /København den 17/3 – da man ikke kunne forvente flere fly i de kommende dage, ej heller den 24/3 som var vores oprindelige hjemrejsedato. I øvrigt henviser vi til de opfordringer, som Udenrigsministeriet løbende udsendte, ligesom det vel må være rejsearrangøren bekendt, at alt lukkede ned i Spanien i løbet af 13-14/marts.

Desuden er tanken vel, at den offentlige hjælpepakke, der nu er bevilget til rejsebranchen, skal afhjælpe rejsearrangørernes udgifter til bl.a. hjemrejser som vores. (Jvfr. Rejsegarantifondens hjemmeside (Afbrudte rejser))

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 19. marts og 10. juni 2020 til rejsearrangøren og mail af 23. april 2020 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”refusion af vore afholdte udgifter til ændret hjemrejse, i alt kr. 12.586,-”, svarende til 12.000 kr. for nye hjemrejsebilletter samt 586 kr. for togbilletter.

Rejsearrangøren gør i mail af 18. marts 2002 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Jeg er helt uforstående overfor, at din forsikring afviser regningen for din hjemrejse. Det er jo det man har en rejseforsikring til, da dette er en ekstraordinær situation og ikke et enkeltstående opstået problem, som vi har skyld i. Det er en virus der ligger hele verden ned og landets statsminister har rådet alle til, at komme hjem hurtigst muligt. Alternativet var, at du stadig var i Spanien pt. Vi anbefaler dig til, at du tager fat i din forsikring igen og fortælle dem at det ikke kan passe. Jeg har lige tjekket Goudas hjemmeside og hos dem er der ingen tvivl om, at de dækker.

...”

I mail af 19. marts 2020 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

” ...

Vi har gjort et stort arbejde, for at hjælpe jer så i kunne komme hjem og hurtigst muligt. Det er ikke vores pligt at betale for jeres hjemrejse, men vores pligt at være behjælpelige med en evt. ombooking af jeres billetter eller hjælpe jer med at købe nye billetter. Ombooking af jeres billetter var ikke en mulighed og vi hjalp jer derfor med nye billetter. I kunne have gjort det selv, men vi havde en fin snak sammen og i ville meget gerne hjælpes med at komme hjem hurtigst muligt.

...”

I mail af 28. maj 2020 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

” ...

D. 13. Marts kl. 16.27 kontakter kunden (faktura 15727) os per e-mail. Kunden skriver selv, at Udenrigsministeriet opfordrer folk til at komme hjem og spørger hvordan de skal forholde sig.

Samme dag, der skriver Hjerting Rejser tilbage til kunden per e-mail. Vi skriver at der arbejdes på, at finde fly hjem til alle kunder. Vigtigst af alt, så anbefaler vi dem, at de kontakter forsikringen så de kan være behjælpelige med udgiften. Her mener vi altså, at det er meget tydeligt overfor kunden, at de selv eller deres forsikring skal afholde udgiften. Kunden har desuden god tid til at undersøge hvordan de er stillet i forhold til deres forsikring.

D. 15. Marts kl. 15.24 skriver kunden retur, hvor de takker for vores svar. De kan ikke selv finde fly og 2 mellemlanding og rejsetid på 20 timer er ikke acceptabelt for dem. De forventer at blive til d. 24. Marts eller at høre fra os.

Dette opfatter vi som, at kunden nu føler sig tryk ved situationen og rejser hjem som oprindeligt.

D. 16. Marts ca. Kl. 09.00 – ringer [medarbejder 2] kunden op. Her giver kunden udtryk for, at de meget gerne vil hjem nu. [Medarbejder 2] fra Hjerting Rejser fortæller kunden, at det vi kan skaffe her og nu er via London til en pris på i alt kr. 12.000.- Kunden bliver oplyst om, at dette er for egen regning. Dette er kunden indforstået med. Kunden oplyses

om, at [medarbejder 1] fra Hjerting Rejser vil ringe kl. 09.40 – der skal kunden være klar med kredit kort, så de kan betale for den nye hjemrejse. Kl. 09.40 Ringer [medarbejder 1] fra Hjerting Rejser til kunden – oplyser om flytiderne samt prisen på flybilletterne. Herefter er [medarbejder 1] behjælpelig med online betalingen af kundens nye flybilletter.

...

Hos Hjerting Rejser synes vi, at vi har handlet hurtigt. Vi har været i tæt kontakt med kunden, så kunden har kunne føle sig tryk og opdateret. Vi har samtidigt gjort det klart, at ønsker man ny hjemrejse / at afbryde sit ophold så er udgiften for egen regning eller noget der skal afklares med forsikringen. Inden købet af ny hjemrejse, har kunden snakket med 2 medarbejdere hos Hjerting Rejser, der har oplyst om pris samt online betaling. Kunden har derfor haft masser af mulighed til, at betænke sig og undersøge alternativer. Vi mener ikke at kunden har krav på erstatning af den nye hjemrejse, da kunden har accepteret og betalt for ny hjemrejse, som ved et hvert andet rejsekøb. Synes kunden, at denne udgift var urimelig, burde kunden have gjort opmærksomme på dette. På den måde kunne vi have rådgivet kunden ud fra det scenarie. Det er desuden vores opfattelse, at kunden ikke har ”gidet” ulejlige sig med, at kontakte forsikringen under opholdet og på den måde få vished om sin dækning.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 9. juni og 27. juli 2020 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

På grund af blandt andet strenge rejserestriktioner, herunder ind- og udrejserestriktioner, udgangsforbud o. lign. i andre lande og for at forebygge smittespredning med Corona-virus (Covid-19) frarådede Udenrigsministeriet alle ikke-nødvendige rejser (orange) til hele verden i Rejsevejledning offentliggjort fredag den 13. marts 2020 kl. 15.59.

Da rejserestriktionerne kunne besværliggøre de rejsendes hjemrejsemuligheder, opfordrede Udenrigsministeriet endvidere rejsende, der befandt sig ude i udlandet, til at tage hjem med det samme.

Det er ubestridt, at klageren tirsdag den 17. marts 2020 – 8 dage før den oprindeligt planlagte hjemrejse tirsdag den 24. marts 2020 afbrød rejsen.

Det er endvidere ubestridt, at klageren mandag den 16. marts 2020 betalte rejsearrangøren for køb af nye flybilletter med hjemrejse tirsdag den 17. marts 2020.

3 medlemmer (Ankenævnets formand og Forbrugerrådet Tænk) finder, at opfordringen fra Udenrigsministeriet til rejsende i udlandet om at komme hjem med det samme, må sidestilles med et krav om evakuering af rejsende fra rejsemålet.

Da klageren som følge heraf mistede 8 dage ud af et ophold på i alt 30 dage, finder disse medlemmer, at en væsentlig del af de aftalte rejseydelser ikke har kunnet leveres.

Klageren har derfor været berettiget til at ophæve aftalen og til uden unødigt forsinkelse at blive transporteret hjem uden omkostninger, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 25, stk. 1 og 3.

Da klageren har måtte afholde udgifterne til den tidligere hjemrejse, og da rejsearrangøren ikke uden unødigt forsinkelse havde sørget for anden hjemtransport, finder disse medlemmer, at rejsearrangøren skal godtgøre klageren udgifterne til køb af nye hjemrejseflybilletter på 12.000 kr. samt togbilletter fra Københavns lufthavn til Jylland på 586 kr., i alt 12.586 kr., idet klageren må anses for efter omstændighederne at have overholdt sin tabsbegrænsningspligt.

Disse medlemmer har herved forudsat, at klageren i forbindelse med den samme begivenhed ikke har modtaget udbetaling fra et eventuelt forsikringsselskab. Hvis dette måtte være tilfældet, har klageren pligt til uopholdeligt at underrette rejsearrangøren og Ankenævnet herom.

2 medlemmer (Danmarks Rejsebureau Forening og Foreningen af Rejsearrangører i Danmark) finder, at opfordringen fra Udenrigsministeriet til rejsende i udlandet om at komme hjem ikke kan anses som et krav om evakuering af rejsende fra rejsemålet.

Disse medlemmer finder derfor, at rejsearrangøren ikke er ansvarlig for omkostningerne ved klagerens ønske om tidligere hjemtransport, og kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 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.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s:

Hjerting Rejser v/[Person2] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 12.586 kr. til klageren [Person1] samt renter fra den 30. marts 2020. 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 Hjerting Rejser v/[Person2] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh
Formand