

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

20/14315-11

Sagsbehandler FST

Forbruger: Forbrugeren

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Køb af flybilletter. Krav om tilbagebetaling af det fulde vederlag.

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Forbrugeren kan ikke få medhold i det fremsatte krav.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet "Nævnets begrundelse for afgørelsen" nedenfor.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 29. november 2021.



Joachim Kromann
Formand

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72405600

CVR-nr. 37795526

www.naevneneshus.dk

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt den erhvervsdrivende har misligholdt en aftale om en flyrejse, og om forbrugeren på dette grundlag er berettiget til tilbagebetaling af yderligere 16.044 kr.

Forbrugeren købte den 23. januar 2020 på den erhvervsdrivendes hjemmeside, fire flybilletter af billettypen ”Go Smart” København – Malaga tur/re-tur med planlagt udrejse den 11. juli 2020 og hjemrejse den 18. juli 2020. Hun betalte 17.216 kr. for billetterne.

Den 11. marts 2020 varslede statsministeren restriktioner i Danmark som følge af Covid-19-situationen, og den 25. april 2020 afbestilte forbrugeren flybilletterne på den erhvervsdrivendes hjemmeside. Den 18. juni 2020 aflyste den erhvervsdrivende flyafgangen, der var planlagt til den 11. juli 2020. Den 14. september 2020 refunderede den erhvervsdrivende 1.172 kr. svarende til flybilletternes refunderbare skatter og afgifter. Forbrugeren reklamerede til selskabet og krævede det fulde vederlag tilbagebetalt, hvilket den erhvervsdrivende afviste under henvisning til sine aftalebetingelser, som forbrugeren havde accepteret ved købet af billetterne.

Forbrugeren har krævet tilbagebetaling af 16.044 kr. svarende til den fulde billetpris med fradrag af det beløb, som den erhvervsdrivende allerede har tilbagebetalt. Hun har til støtte herfor anført, at hun aflyste flybilletterne som følge af Covid-19-situationen, herunder at alt den 25. april 2020 tydede på, at hun ikke ville kunne rejse på det planlagte tidspunkt den 11. juli 2020.

Den erhvervsdrivende har afvist forbrugerens krav og anført, at flyafgangen ikke var aflyst på tidspunktet for hendes afbestilling af flybilletterne, og at hun derfor i henhold til selskabets befordringsbetingelser alene er berettiget til de allerede tilbagebetalte skatter og afgifter for den ubenyttede flyrejse.

Om billettypen ”Go Smart” fremgår af den erhvervsdrivendes hjemmeside bl.a.:

”De fleste den erhvervsdrivende-billetter kan refunderes undtagen den [billettypen] Go Light og [billettypen] Go Smart, som ikke kan refunderes. Hvis du annullerer en ikke-refunderbar billettype, vil kun skatter og afgifter blive refunderet. Billetprisen og lokale/internationale gebyrer refunderes ikke.
...”

Af den erhvervsdrivendes aftalevilkår fremgår bl.a.:

”4.1 GENERELLE FORORDNINGER

...

4.1.3 Nogle billetter sælges til rabatpriser, hvilke kan være helt eller delvist ikke-refunderbare. Hvis en billet er ikke-refunderbar, vil tillægsgebyrer pålagt af luftfartselskabet heller ikke være refunderbare, mens tillægsgebyrer, der ikke er pålagt af luftfartselskabet, altid vil være refunderbare. ...

4.1.4 (a) Hvis du har en billet som beskrevet i paragraf 4.1.3 herover, og du er forhindret i at rejse som følge af force majeure, vil vi, forudsat at du øjeblikkeligt informerer os og tilvejebringer bevis for sådan force majeure, efter eget skøn enten foretage en refundering inden for rimelig tid eller forsyne dig med kredit svarende til den ikke-refunderbare del af prisen for fremtidig rejse med os, i begge tilfælde underlagt opkrævningen af et administrationsgebyr. ...

...”

Af Statsministeriets hjemmeside fremgår om statsministerens pressemøde den 11. marts 2020 om nye Covid-19-foranstaltninger bl.a.:

”Udenrigsministeriet skærper sine rejsevejledninger

Rejsevejledningerne følger den globale udvikling og skifter farve, når smittetal, lokale restriktioner, mange danskere i lande med svage sundhedssystemer i lande uden for Europa tilsiger det. Konkret betyder det i dag d. 11. marts 2020 ændringer (orange) for områder i Tyskland, Frankrig og Schweiz og for landene Tyrkiet, Thailand, Egypten og Vietnam. Herudover en særlig opfordring til udsatte grupper om at blive hjemme.

...”

Af Udenrigsministeriets rejsevejledning af 21. marts 2020 fremgik på afbestillingstidspunktet den 25. april 2020 vedrørende Spanien bl.a.:

”Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til:
Hele landet.

...

Generel anbefaling

Vi fraråder alle ikke-nødvendige rejser til hele verden, herunder Spanien. Det gør vi, fordi mange lande i øjeblikket indfører omfattende restriktioner med kort varsel for at forebygge smittespredning med coronavirus/COVID-19. Restriktioner omfatter i flere lande ind- og udrejserestriktioner, udgangsforbud o. lign.

...”

Nævnet lægger efter sagens oplysninger til grund, at den erhvervsdrivende på det tidspunkt, hvor forbrugeren afbestilte sine flybilletter, ikke havde aflyst den flyafgang, hvortil hun havde booket billetter.

Det følger herefter af pkt. 4.1.3 og 4.1.4, litra a, i den erhvervsdrivendes aftalevilkår, som forbrugeren accepterede i forbindelse med købet af billetterne, at forbrugeren alene har krav på det allerede tilbagebetalte beløb på 1.172 kr., *medmindre* hun var forhindret i at rejse på grund af force majeure.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at der har foreligget en force majeure-situation. Nævnet har herved lagt på, at den erhvervsdrivende på afbestillingstidspunktet ikke havde aflyst flyafgangen den 11. juli 2020, og at det på afbestillingstidspunktet heller ikke lå klart, hvordan Covid-19-situationen ville være i Spanien på afrejsetidspunktet ca. 2½ måned senere.

Forbrugeren kan herefter ikke få medhold i det fremsatte krav.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand
Jakob Hahn, Indstillet af Danmarks Rejsebureauforening
Peer Nielsen, Indstillet af Dansk Renseriforening
Jakob Steenstrup, indstillet af Forbrugerrådet Tænk
Britt Vangsted, indstillet af Forbrugerrådet Tænk