

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 17-299

afsagt den 4. juli 2018

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (4 personer)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Florida og Hawaii, USA. 12.9.-29.9.2017.  
Faktiske rejse:  
Californien, Nevada og Hawaii, USA. 12.9.-29.9.2017.  
Ophold på egen hånd 12.9.-15.9.2017.

**PRIS** I alt 95.734 kr. (inkl. leje af biler og motorcykler)

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. bureauets service i forbindelse med naturkatastrofe på rejsemålet, som medførte ændring af rejsen til andet rejsemål uden motorcykelleje, med færre overnatninger og med hoteller af dårligere standard, beliggenhed og uden havudsigt.

**KRAV** ”Refusion af det vi mente vi havde betalt for meget, da vi fik 3 nætter mindre på hotel, og ingen mc leje, og en indenrigsflyvning mindre i USA.” svarende til i alt 14.698 kr.

**KLAGEGEBYR** 27. oktober 2017

**SAGEN FULDT OPLYST** 17. april 2018

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 15.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 27. oktober 2017. 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 [B] 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 11. maj 2017 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Florida og Hawaii, USA, for 4 personer for perioden fra tirsdag den 12. september til fredag den 29. september 2017 med indkvartering på hoteller i henhold til fakturaen i Florida i perioden 12.-20. september 2017 og på Hawaii i perioden 20.-27. september 2017. Uden pension.

Med leje af bil "Standard 4-Wheel Drive Auto/AC" i perioden 12.-20. september 2017 med afhentning og aflevering i Miami lufthavn, leje af to motorcykler "Harley-Davidson Heritage Softail Classic" i perioden 17.-19. september 2017, leje af bil "Standard 4-Wheel Drive Auto/AC" i perioden 24.-27. september 2017.

Klagerens rejse blev den 11. september 2017 ændret til en rejse til Californien, Nevada og Hawaii, USA, med ophold i Californien på egen hånd i perioden 12.-15. september 2017 og indkvartering på hoteller i henhold til fakturaen i perioderne 15.-16. og 18.-20. september 2017, i Nevada i perioden 16.-18. september 2017 og på Hawaii i perioden 20.-27. september 2017. Uden pension.

Med leje af bil "Standard 4-Wheel Drive Auto/AC" i perioden 12.-20. september 2017 med afhentning og aflevering i Los Angeles lufthavn og leje af bil "Standard 4-Wheel Drive Auto/AC" i perioden 24.-27. september 2017.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. naturkatastrofe, som medførte at en del af den bestilte rejse i perioden 12.-20. september 2017 i Florida ikke kunne afholdes. Rejsemålet blev i denne periode ændret til Californien og Nevada med en mindre indenrigsflyvning på strækningen Miami til Los Angeles, uden motorcykelleje, ophold på egen hånd i tre nætter i stedet for på hotel og indkvartering på hoteller med utilfredsstillende standard, beliggenhed og manglende havudsigt i forhold til de oprindeligt bestilte hoteller.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauets service var utilfredsstillende.

I klagerens "Reservationsbekræftelse" af 16. juni 2017 fremgår bl.a.:

"...

Rejsebetingelser:

Du er forpligtet til at læse vores "rejsebetingelser", som du finder på [www.\[bureau\].dk](http://www.[bureau].dk).

...

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.

..."

I mail af 6. september 2017 med rejsedokumenterne til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Problemer på rejsen

Hvis du mod forventning oplever mangler på din rejse, har du pligt til hurtigst muligt at informere os om dem. Det skal du gøre, så vi har mulighed for at rette op på dem. Du skal først reklamere til den underleverandør, der leverer den ydelse, som er mangelfuld. Hvis ikke denne løser problemet, skal du straks kontakte os på email. Såfremt du ikke overholder disse retningslinjer, kan du miste retten til at klage over manglerne efterfølgende i henhold til pakkerejselovens § 26.

[Bureauet] har oprettet en særlig email-adresse til håndtering og rådgivning i forbindelse med akut opståede problemer umiddelbart inden eller under rejsen. Det er denne email-adresse - OG KUN DENNE - som skal konsulteres i dette øjemed. Email:

[...].[bureau].dk

...”

I mail af 8. september 2017 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Så er det jo nu på tirsdag vi skal på vores rejse til USA / Miami som vi har glædet os til længe. Men vi er jo ikke de eneste der kommer til Miami, det gør orkanen Irma desværre også.

Så hvad gør vi hvis katastrofen indtræffer og det er umuligt at holde ferie derover? Hvis hotellerne er ødelagt og der er oversvømmelse. Vi kan se i nyheder at folk bliver opfordret til at flygte fra Florida. Deres elektricitet går jo nok temmelig sikkert ud.

Så hvad alternative muligheder har vi? Og hvad dækker rejse forsikring?

...”

I mail af 8. september 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Vi er selvfølgelig opmærksom på orkanen Irma, og dens følger. Vi holder hele tiden øje med hvad vores leverandører fra hotellerne og flyselskaberne giver os af oplysninger.

Lige nu har vi ikke modtaget noget tilbage, da det først er på tirsdag I skal rejse og hvorvidt orkanen rammer med samme styrke som i de caribiske lande. Vi afventer og forventer stærkt at I kan tage afsted på tirsdag, da den med stor sandsynlighed skulle være drevet over.

Ang. forsikring kan jeg ikke svare på dette, da det er jeres eget forsikringsselskab I skal kontakte.

Vi vil selvfølgelig kontakte jer, hvis ødelæggelserne er for store og der bliver frarådet rejse.

...”

I mail af 11. september 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Så er weekenden gået og vi har fulgt udviklingen i Florida nøje, hvad du jo nok også har. Som vi kan se så er der indført undtagelsestilstand i Florida og 6 millioner mennesker er

blevet evakueret, 2 millioner huse er uden elektricitet, og meget af Miami står under vand. Naples og Key West har vi ikke rigtig hørt hvor hårdt de er ramt og hvor omfattende oversvømmelser der er der.

Som vi ser det så er det ikke muligt at gennemføre en tilfredsstillende ferie i Florida. Så vores ønske som en nødplan/plan B vil være om vi kan rejse til Las Vegas eller deromkring og leje bil, og køre rundt i området og så aflevere bilen i Los Angeles og gennemføre vores tur og flyvning som planlagt til Hawaii.  
...”

I udateret mail til klageren anfører bureauet endvidere:

”...

Jeg har nu fundet nogle nye hoteller til jer.

Fra d. 15-16 bor I på 2 værelser på [hotel 1], Big Bear Lake.

16-18 september bor I på [hotel 2] i Las Vegas-

18-20 september bor I på [hotel 3].

I har 2 værelser på alle hotellerne.

Disse hoteller er dyrere end jeres hoteller i Florida, men dette vælger vi at betale, så I kan få en fantastisk tur taget omstændighederne i betragtning.

...”

I ny reservationsbekræftelse af 11. september 2017 til klageren fremgår bl.a.:

”...

Problemer på rejsen

Hvis du mod forventningen oplever mangler på din rejse, har du pligt til hurtigst muligt at informere os om dem. Det skal du gøre, så vi har mulighed for at rette op på dem. Du skal reklamere til den underleverandør, der leverer den ydelse, som er mangelfuld. Hvis ikke denne løser problemet, skal du straks kontakte os på email. Såfremt du ikke overholder disse retningslinjer, kan du miste retten til at klage over manglerne efterfølgende i henhold til pakkerejselovens § 26.

[Bureauet] har oprettet en særlig email-adresse til håndtering af og rådgivning i forbindelse med akut opståede problemer umiddelbart inden eller under rejsen. Det er denne email-adresse - OG KUN DENNE - som skal konsulteres i dette øjemed.

Email: [...]@[bureau].dk

...”

Af bureauets ”Generelle rejsebetingelser” fremgår endvidere:

”...

5. Kundens mulighed for ændringer

...

[Bureauet] har ingen ændringsret i forhold til de anvendte flyselskaber, og flybilletter kan derfor i intet tilfælde ændres af kunden. Dette gælder både flybilletter købt alene, og flybilletter der er en del af en pakkerejse.

Såfremt [bureauets] ændringsret over for tredjemand (hoteller mv.) er strengere end her anført, vil kundens ændringsret være begrænset yderligere i overensstemmelse hermed.

...

### 13. Reklamation

Reklamation over mangler, aflysninger, ændringer mv. ved en pakkerejser skal inden rimelig tid fremsættes af kunden over for [bureauet], flyselskabet, hotellet mv. I modsat fald mister kunden retten til at påberåbe sig manglen, aflysningen, ændringen mv. og gøre krav gældende, med mindre [bureauet] har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt. Afhjælpes en mangel inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for kunden, kan kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen.

Oplever kunden en mangel på rejsen, skal kunden uden unødigt ophold kontakte [bureauets] repræsentant eller agent på stedet. Afhjælpes situationen ikke tilfredsstillende på stedet, skal kunden uden unødigt ophold kontakte [bureauet] i Danmark på email [...]@[bureauet].dk

Reklamationer skal i alle andre tilfælde (flybilletter, hotelophold, andre turistmæssige ydelser mv. købt alene) fremsættes direkte over for flyselskabet, hotellet mv., idet [bureauet] alene agerer som agent for de anførte flyselskaber, hoteller mv. og ikke er ansvarlig for mangler, aflysninger, ændringer mv.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 3. oktober 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Som sagt så startede ferien lidt kaotisk, hvor vi syntes [bureauet] var for dårlige og langsomme til at komme med nogle generelle oplysninger til deres kunder om hvad de foretager sig i forbindelse med naturkatastrofer på deres kunders destinationer.

I kom så med et nyt rejseforslag til os dagen før (den 11. september kl. 14.52) og endelig rejseplan kl. 17.48 så det var i sidste øjeblik det hele og lidt stressende hvor vi ikke fik tid til at se det ordentlig igennem før vi skulle bekræfte det.

Vedr. den nye rejse til Californien hvor du [bureauets medarbejder] skriver angående hotellerne: Disse hoteller er lidt dyrere end jeres hoteller i Florida, men dette vælger vi at betale, så i kan få en fantastisk tur taget omstændighederne i betragtning. Dette er vi ikke enige i, for det første så er der tale om 3 nætter mindre på hoteller da vi valgte at besøge og bo ved familie de første 3 nætter. Dernæst var hotellet i Big Bear Lake ([hotel 1]) og hotellet i Los Angeles ([hotel 3]) gamle og slidte hoteller. Så vi har valgt at søge på hvad vi skal betale for hotellerne hvis vi selv booker dem, og kommet frem til at hotellerne i Californien er 5.858 kr. billigere.

Florida

[Hotel 4], 2 par, 3 nætter	7.200 kr.
[Hotel 5], 2 par, 2 nætter	3.520 kr.
[Hotel 6], 2 par, 1 nat	2.000 kr.
[Hotel 7], 2 par, 2 nætter	5.200 kr.
I alt hoteller i Florida	17.920 kr.

Californien.

[Hotel 1], Big Bear Lake, 2 par, 1 nat	1.022 kr.
[Hotel 2], 2 par, 2 nætter	3.840 kr.
[Hotel 3] 2 par, 2 nætter	7.200 kr.

I alt hoteller i Californien

12.062 kr.

Hertil kommer så leje af 2 Harley Davidson motorcykler i 3 dage i Florida, som vi kan se vi selv kan leje for 5.200 kr. Derudover er der indenrigsflyvning fra Florida til Los Angeles 4 personer af 910 kr. = 3.640 kr.

Som tidligere nævnt så gik det jo lidt stærk med ændringer af billetter i sidste øjeblik, både for jer og for os, men efter vores bedste overbevisninger så mener vi at vi har 14.698 kr. til gode hos jer.

...”

I mail af 14. december 2017 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Som i kan se på hotelbeskrivelserne fra Florida, så er der stadigvæk 2 af de hoteller vi skulle have haft, der er lukkede pga. de skader de fik af orkanen Irma.

Vi har desværre ikke taget private billeder af de hoteller som vi boede på i Californien, men billederne vil hellere ikke beskrive hotellet i Big Bear Lake, hvor dårlig den er støj-isoleret, hvor man kan høre hver gang de bevæger sig oven på. Hotellet i Los Angeles ([Hotel 3]) vil heller ikke rigtig kunne beskrives på et billede, hvor gammelt det lugter, da det er et gammelt nedslidt hotel.

De beskrivelser vi har fået af hotellerne inden afrejse er dem som vi selv måtte finde på nettet, som [medarbejderen] fra [bureauet] bad os om selv at finde, så heller ikke der har [bureauet] ydet nogen særlig service.

...”

I mail af 13. januar 2018 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...

Efterfølgende og inden rejsen har vi været i telefonkontakt med [medarbejder] fra [bureauet] og spurgt nærmere til hotellerne, hvor han mundtlig bekræftede at alle hotellerne var 4 stjernede, og at vi selv måtte finde yderligere beskrivelse af hotellerne på nettet. [Bureauet] har ikke oplyst os om nogle specifikke hjemmesider vi skulle søge på.

Men hjemmesider med fotomanipulerede billeder som vi ikke ved hvor gamle er, er jo taknemmelige, og beskriver jo ikke hvor nedslidte hotellerne er i dag, og hvor gammelt de lugter, og hvor dårligt de er støjisolerede.

Vedr. Hoteller på Key West så har det været lukket siden orkanen pga. storm skader, og åbner først her til foråret 2018 og under nyt navn ([...]).

...”

Klageren kræver ”Refusion af det vi mente vi havde betalt for meget, da vi fik 3 nætter mindre på hotel, og ingen mc leje, og en indenrigsflyvning mindre i USA.” svarende til i alt 14.698 kr.

Bureauet gør i mail af 24. oktober 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

De priser I finder nu, tilsvarende på ingen måde de omkostninger, der har været forbundet med at ombooke jer på dagen.

En ting er at vi har nogle helt andre priser end I har, så de priser I finder på vilkårlige datoer er ikke relevante. En anden ting er at det altid er dyrere med kort varsel, da store dele af hotellerne er booket fuldt ud, og et mindre udbud betyder højere priser.

Alt i alt har jeres ombookning rejse kostet os mere end 20.000 kr. yderligere, som vi har i direkte tab, men vi har prioriteret at få jer afsted, da I gav udtryk for at I hellere ville det end at afbestille rejsen. Det er vigtigt for os at pointere at I havde muligheden for dette.

De mere end 20.000 kr., er ikke et krav vi opkræver jer, men er derimod en service vi har givet for at I kunne få en god oplevelse, på trods af omstændighederne.

Vi kan derfor ikke yde nogen kompensation og har ikke mulighed for at gøre yderligere i forhold til jeres rejse.

...”

I mail af 2. februar 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

1. Kunden har inte klagat till oss under resan.

...

[Bureauets medarbejder] informerar [klageren] att vi avbeställer det som är möjligt och för de pengarna köper nya hotell i Kalifornien.

Vi köper också helt nya flyg (flyg är aldrig återbetalningsbara, och vi väntar fortfarande på information om vi får tillbaka pengar för kundens ursprungliga flyg till Florida)

Det som avtalas är;

Flyg till Los Angeles

12/9-15/9 – Här har kunden vänter dem väljer att bo hos

Vi ändrar också kundens hyrbil från Florida till Kalifornien.

Se fortsatt plan nedan:

...

Jeg har nu fundet nogle nye hoteller til jer.

Fra d. 15-16 bor I på 2 værelser på [hotel 1], Big Bear Lake.

16-18 september bor I på [hotel 2] i Las Vegas-

18-20 september bor I på [hotel 3]. (Los Angeles)

I har 2 værelser på alle hotellerne.

Disse hoteller er dyrere end jeres hoteller i Florida, men dette vælger vi at betale, så I kan få en fantastisk tur taget omstændighederne i betragtning.

...

[Bureauets medarbejder] informerar över telefon att Motorcyklarna dessvärre inte är återbetalningsbara;

...

Då ombokningen skedde dagen innan avresa, var självklart hotellen dyrare på detta tidpunkt än om man hade bokat lång tid i förväg.

Vi erbjöd kunden att få pengarna tillbaka för deras Florida del (där vi uppgav beloppet)

därefter önskade kunden att istället åka till Kalifornien (Vi relocerade inte kunden – kunden önskade att byta destination)

Vi uppger priserna för den nya resan med de nya hotellen som han godkänner – Detta pris är högre än de pengarna de kunde få tillbaka för Florida resan, det är alltså en dyrare resa, men vi på [bureauet] väljer trots detta att ta mellanskillnaden för priset.

Under [medarbejderens] telefonsamtal med kunden angående att byta destination, säger också kunden att dem såklart kan lägga till lite pengar om resan skulle bli dyrare – detta ställer vi oss väldigt frågande till nu?

Kunden önskade en ny resa – vi fixade detta till ett pris som kunden godkände. Kunden är därmed bunden till det nya erbjudandet.

Som en info till er – så ligger vi i minus på denna resa då vi ligger ute med flygkostnader, samt en resa som var dyrare än deras ursprungliga resa till Florida.

Kunden önskar en ny resa som vi erbjuder, dem tackar ja, och därefter kommer dem tillbaka med att dem inte är nöjda? Det är lite oförstående för oss.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 26. februar og 1. juni 2018 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 21. marts 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

”...

Vores eneste bemærkning til sagen er, at det var ikke fordi vi ikke gerne ville på den rejse til Florida at vi var nødt til at aflyse den dagen før, men pga. naturkatastrofen og at Florida var i undtagelsestilstand, og mange lokale folk var evakueret og vejen til Key West var spærret / styrtet i havet og vores hotel på Key West var væltet i orkanen. Så vi føler ikke at vi har aflyst vores rejse, men synes at [bureauet] burde have gjort det noget før og at det var dem til at komme til deres kunder med en alternativ løsning, når den planlagte ferie ikke kunne lade dig gøre.

...”

Bureauet har i mail af 26. marts 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

”...

Vi tilbyder at avbestille resen da kunden ikke kan åka. Kunden undrer da om det er muligt at komme til Kalifornien istället, detta hjälper vi kunden med.

Vi kommer således med ett helt nytt förslag för resan till Kalifornien som dem betalar med deras tillgoda från "avbeställningen" av Florida resan.

...”



## Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 11. september 2017 – dagen før afrejse – ændrede sin rejse fra Florida og Hawaii til Californien, Nevada og Hawaii pga. orkanen Irma, der søndag den 10. september 2017 ramte Floridas sydlige vestkyst. Orkanen medførte evakuering af store områder, dræbte og voldsomme ødelæggelser til følge, herunder oversvømmelser og strømsvigt, samt myndighedernes erklæring af Florida i undtagelsestilstand.

Ifølge pakkerejselovens § 9, stk. 3, kan en kunde afbestille en pakkerejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder. Kunden har i så fald krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Ankenævnet finder herefter, at der den 11. september 2017, hvor klageren ændrede rejsen, forelå en situation på klagerens rejsemål, der var omfattet af pakkerejselovens § 9, stk. 3.

Da bureauet ikke har godtgjort at have underrettet klageren om retten til at afbestille rejsen, har bureauet herved tilsidesat sine underrettningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren som følge af ændringen den 11. september 2017 af rejsemål fra Florida til Californien og Nevada mistede motorcykelleje i to dage samt tre nætters hotelophold.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 15.000 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at indkvarteringen på hotellerne i Big Bear Lake og Los Angeles var utilfredsstillende, eller at indkvarteringen på hotellerne i Californien og Nevada i øvrigt var af ringere standard og beliggenhed end de oprindeligt bestilte hoteller.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet 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.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s:**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 15.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 27. oktober 2017. 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 [B] 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