

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 17-319

afsagt den 16. april 2018

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (2 personer)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Funchal, Madeira. 2.10.-9.10.2017.

**PRIS** I alt 15.756 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende og strabadserende udrejse pga. forsinkelse, færgetransport og utilfredsstillende information. Utilfredsstillende information fra bureauet.

**KRAV** Yderligere kompensation svarende til en kompensation på i alt 4/7 og ikke 3/7 af rejsens pris.  
Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 6.837 kr.

**KLAGEGEBYR** 27. november 2017

**SAGEN FULDT OPLYST** 26. januar 2018

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.169 kr. til klageren [K] samt renter fra den 27. november 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 30. marts 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Funchal, Madeira, for 2 personer for perioden fra mandag den 2. oktober til mandag den 9. oktober 2017 med indkvartering i etværelses lejlighed på hotel [...]. Uden pension.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. forsinkelse på udrejsen, som medførte flere landingsforsøg på Madeira mandag den 2. oktober 2017, landing på Porto Santo, yderligere landingsforsøg og landing på Tenerife med indkvartering på hotel i Santa Cruz. Nyt landingsforsøg tirsdag den 3. oktober 2017 med afgang fra hotellet kl. 04.30 om morgenen, som medførte begrænset mulighed for nattesøvn, med landing på Tenerife og på ny indkvartering i Santa Cruz. Onsdag den 4. oktober 2017 afgang fra Tenerife kl. 18.30 til Porto Santo, bustransfer til færgeleje med ophold i tre timer uden siddepladser og toiletfaciliteter samt utilfredsstillende bagagehåndtering, hvilket medførte at bagagen ikke var under opsyn og henstod tilfældige steder. Klageren sejlede med en utilfredsstillende overfyldt færge fra Porto Santo til Madeira om aftenen kl. 22.30 med yderligere forsinkelse og ankomst torsdag den 5. oktober 2017 kl. 01.15, hvor klageren måtte gå til busser som stod parkeret langt fra havnen.

Klageren gør endvidere gældende, at informationen fra bureauet var utilfredsstillende navnlig pga. uregelmæssige informationer med korte frister, aflysning af morgenmad og afrejse onsdag den 4. oktober 2017 tidligt om morgenen på sms tirsdag sent om aftenen, manglende oplysninger om muligheden for at komme frem samt manglende oplysninger om de vanskelige vindforhold på Madeira, som kunne medføre færgetransport til rejsemålet.

Af klagerens "Billet" fremgår bl.a.:

"...  
 Udrejse...  
 ...  
 Afrejse fra     [...]                     mandag 02.10.2017     kl. 07:15...  
 Ankomst til     Funchal                     mandag 02.10.2017     kl. 11:00...  
 ..."

I sms af 3. oktober 2017 kl. 17.42 til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...  
 Grundet det dårlige vejr, der indtil nu har betydet, at I ikke har kunnet lande på Madeira, kan vi tilbyde, at I afbryder ferien. Vi vil være behjælpelig med at arrangere hjemrejse i den udstrækning det er muligt og afholde udgiften hertil. I er naturligvis også velkommen til at fortsætte ferien og tage med flyet til Madeira i morgen tidlig. Skulle I ønske at afbryde ferien, beder vi jer tage kontakt med vores personale, der findes på jeres hotel i receptionsområdet frem til kl. 20 i aften. Vi vil derefter kontakte jer lige så snart vi har en flyløsning.  
 ..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 12. oktober 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Min kone og jeg købte og deltog i en rejse til Madeira med udgangspunkt [afrejselufthavn] den 2/10 og hjemkomst den 9/10 2017, billet nr. [...].

Vi er født i 1941 og 1942. Rejsen til Madeira krævede alle de kræfter, vi kunne mobilisere såvel psykiske som fysiske.

Vi tog fra [by] med tog den 2/10 kl. 02.57 og ankom til vores hotel [...] den 5/10 kl.

03.00. I henhold til rejseplanen fra [B] var den forventede ankomst til Madeira den 2/10 ca. kl. 11.00 lokal tid, og vi er dermed blevet forsinket i mere end 60 timer. [B] har på mail oplyst os om, at de vil kompensere for 3 døgn's forsinkelse. Jeg har svaret, at jeg fandt compensationen ussel, al den stund vor feries 4 døgn var stærkt påvirket af de tre foregående døgn's anstrengelser.

Efter to landingsforsøg i Madeiras lufthavn gik flyet ned på Porto Santo, hvor det blev tanket. Et nyt landingsforsøg på Madeira blev gjort. Efter ca. 7 timer i flyet befandt vi os på Tenerife. Vi blev i busser kørt til et hotel i Santa Cruz, hvor vi blev indkvarteret efter at have stået i kø i mere end en time. Vi blev underrettet om, at der var aftensmad kl. 19.30 og morgenmad den 3/10 kl. 04.00.

Tirsdag den 3/10 kl. 07.30 fløj vi fra Tenerife, men var tilbage kl. 09.30 med uforrettet sag. Vi blev siddende i flyet til kl. 10.15, hvor vi forlod flyet for at komme ind i afgangshallen med løfte om orientering klokken 12.00. Efter 1½ times venten blev orienteringen givet. Den fandt sted mellem to gates i en travl lufthavn. Det eneste jeg fik fat i var, at man havde 16 ledige pladser på flyet til [ankomstlufthavn] kl. 13.15. Vi havde omkring en halv time til at afgøre, om vi ville afbryde vores ferie på dennes 2. dag uden at have information om udsigten til at komme frem til vort bestemmelsessted og uden oplysning om compensation, såfremt vi valgte flyet til [ankomstlufthavn].

Der blev lovet ny information i rummet for bagageudlevering kl. 13.40. Efter endnu 1½ times ventetid i bagageudleveringen modtog vi en SMS, at tirsdagens morgenmanøvre ville blive gentaget onsdag med de samme tider, og vi blev anmodet om at gå op til de ventende busser. Klokken 15 var vi tilbage på det samme hotel. Vi stod igen i kø i en times tid, hvorefter værelsesfordelingen ophørte. Vi, der ikke havde fået værelse, fik et nummer udleveret. Den videre fremgangsmåde blev ikke meddelt. Det viste sig, at den krævede et personligt initiativ.

Kl. 17.40 kom en SMS, som tilbød afslutning af ferien og hjemtransport. Svaret skulle gives til den tilstedeværende guide, som ikke vidste noget om chancerne for en ”happy landing” på Madeira. Hun henviste til ”alle gode gange tre”. Der var fortsat ingen information om compensation fra [B], og guiden kunne ikke garantere compensation, såfremt vi valgte at tage til [ankomstlufthavn]. Vi følte derfor ikke, at vi havde et reelt valg.

Kl. 22.05 kom en SMS som aflyste den planlagte flyvning den 4/10. Jeg tror andre end vi var gået til ro. I vor alder virker det ”tidligt” at stå op kl. 03. Nogle var da også mødt påklædt til en morgenmad kl. 04 som ikke var, men kom kl. 09.30.

Onsdag den 4/10 kom kl. 11.09 en SMS, at der kunne ventes ny information klokken 14. Min kone og jeg valgte at gå en tur ind til byen, nu vi havde næsten 3 samlede timer. Inden vi gik, spurgte jeg den tilstedeværende guide, om der var arrangeret frokost, men det kendte hun ikke noget til. Klokken 13.30 (mens vi sad og spiste frokost) kom en SMS, at der var arrangeret en art frokost klokken 14 på hvilket tidspunkt, vi skulle være checket ud fra vore værelser. Klokken 14.55 modtog vi SMS om den natlige sejltur forudgået af

check in fra kl. 16.30, afgang kl. 18.30 med ankomst Porto Santo Lufthavn kl. 19.30 og færgeafgang kl. 22.30 med ankomst Funchal kl. 00.45 den 5/10.

Umiddelbart efter landing blev vi med bagage transporteret i busser til færgens anløbsplads, hvor vi ventede i 3 timer på færgens ankomst. Der var ingen siddepladser. Der var en glasbygning med læmulighed, men ikke plads til de omkring 200 mennesker. Bagagen blev af os selv lagt i trailere og på bagagevogne. Vi havde ingen mulighed for opsyn med vore kufferter. Jeg noterede mig, at der intet opsyn var.

Færgen var forsinket i sin afgang fra Porto Santo, formentlig pga. af det store passagertal. Ankomst Funchal torsdag den 5/10 kl. 01.15.

Vognene med bagage stod rundt omkring på kajen. Ingen af de talrigt tilstedeværende [B] og [anden rejseudbyders] guider strukturerede bagageudleveringen, ligesom de først efter direkte henvendelse oplyste om, hvor busserne holdt og hvilket busnummer, der gik til hvilket hotel. Busserne var i øvrigt parkeret i ret stor afstand fra færgens anløbsplads. Jeg er helt sikker på, at såvel [Bs] som [flyselskabets] personale gjorde sig megen umage. Kunderne blev flere gange rost for deres venlighed og forståelse, ligesom det samtidig blev understreget, at passagerens sikkerhed var leverandørens magtpåliggende. Til rosen vil jeg sige, at vi tilhører en høflig generation, og at vi i øvrigt ikke havde noget valg, for vi havde ikke og modtog ikke informationer, som satte os i stand til at vurdere situationen. Til flysikkerheden vil jeg sige, at den henhører under anden lovgivning, som suverænt varetages af flyets kaptajn og derfor (håber jeg) er udenfor leverandørens kompetence.

Jeg kan ikke helt frigøre mig for tanken om, at økonomien i at skulle genhuse 450 mennesker og en inaktiv Airbus også har udgjort en baggrund for dispositionerne.

[B] personale udviste stor venlighed, men er jo meget unge. Ingen af dem udviste andet end overfladisk sympati med en hårdt prøvet kundekreds med en aldersspredning fra 1 til 80 år med overvægt af os gamle.

Vi savnede i den grad indtrykket af en ledelse af indsatsen i denne force majeure situation.

Forløbet rejste og rejser en række spørgsmål:

Hvorfor skete informationen udelukkende via SMS? Der må såvel i lufthavne som på hoteller have kunnet findes et lokale, hvor vi kunne samles og få besked af den mest kompetente person på stedet.

Hvorfor har leverandørerne ikke fastlagt alternative planer, når vindforholdene forhindrer landing på Madeira, hvilket jo er sket før?

Hvorfor fløj vi så tidligt fra Tenerife til Porto Santo?

Hvis ikke ovenstående kunne være anderledes, hvorfor kunne vi så ikke opholde os i lufthavnen på Porto Santo indtil færgens afgang?

Hvorfor kunne bagagen ikke være transporteret fra lufthavn til færge i lukkede vogne?

Det anførte dokumenterer efter vores opfattelse, at [B] ikke viede megen opmærksomhed til kundernes velbefindende. Personligt mener jeg, at jeg kan optages i et seniorjægerkorps efter at have gennemført denne rejse, men jeg er også stærkt udmattet efter at have følt mig behandlet som et får i flok fra ankomsten til Tenerife og frem til ankomsten til Hotel [...] reception.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 9. december 2017 og mails af 25. januar og 13. marts 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 6.837 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til en kompensation på i alt 4/7 og ikke 3/7 af rejsens pris.

Bureauet gør i mail af 9. november 2017 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Når der opstår forsinkelser, så forsøger vi at informere løbende og så konkret som muligt, ud fra de informationer og retningslinier, vi løbende får udstukket af den operationelle afdeling hos flyselskabet. [B] og [flyselskabet] beklager, at I ikke har følt, at vi har været ordentlig tilstede og har informeret løbende og fyldestgørende omkring forsinkelsen, så I vidste, hvordan forsinkelsen ville forløbe.

Da forsinkelsen først var forventet at være på en dag, overnattede vores personale ikke på hotellerne, hvor vores gæster boede. Det ændrede vi ved, da det stod klart dagen efter, at forsinkelsen blev forlænget, og vi fik personale, der boede på hotellerne sammen med jer. Da hovedparten af vores gæster har mobiltelefoner, så valgte vi at informere derigennem, så I, som gæster, ikke blev hængt op på tidspunkter for et infomøde på hotellet på Tenerife.

Vi har taget jeres synspunkter på vores service og information til os, da vi netop i disse situationer ved, at information og tidsfaktoren er vigtig. Da det stod klart, at det ikke var muligt at gennemføre landing på Madeira som forventet, gik der et større koordineringsarbejde i gang, da vi havde gæster både på ud- og hjemrejsen, der blev påvirket. Der skulle findes logi og forplejning til omkring 200 passagerer på Tenerife samtidig med, at andre flyselskaber var i gang med samme manøvre samt der også skulle arrangeres logi og forplejning til de strandede gæster på Madeira.

Hotellerne vi fandt i Santa Cruz er det korrekt, at der opstod kø, da der var mange gæster, der på samme tid skulle tjekkes ind.

Da det først stod klart dagen efter, at flyet igen ikke kunne lande som forventet, så gik hele koordineringen i gang igen, inden endelige udmeldinger kom til jer.

Det er ikke tilladt for vores personale at informere over højttaleren, og de har heller ikke adgang til området, hvor I var, derfor blev mange af informationerne i lufthavnen leveret via sms, da det er den kanal i den situation, hvor vi kan nå hovedparten af vores gæster.

Det kan tage tid at få bekræftet alt. Derfor tog det tid at informere jer, og vi skred på nogle tidsfrister, vi havde lovet samt noget information kom sent om aftenen, og der blev ikke fulgt op på samtlige ting. Vi kan se, at det punkt skal vi arbejde med.

Intensionen fra vores side er information, uanset om vi har nogen konkret eller ny information at give, da vi ved, at ventetiden kan være rigtig lang og endnu længere uden information. Det kan være svært at informere om de løsninger, der bliver arbejdet på, da de ikke altid lykkedes, og det kan give forkerte forventninger. Der bliver altid arbejdet på højtryk for at finde en løsning for vores gæster, det er af 1. prioritet.

Set i bakspejlet så ville det bedste have været at sejle over til Porto Santos allerede om tirsdagen, dog var forventningen, at det ville have været muligt at lande dagen efter, som vi tidligere har oplevet.

Den valgte løsning har langt fra været den billigste løsning, som I anfører i jeres mail, idet forplejning og logi for ca. 400 passagerer i 3 dage samt kompensation for mistede

dage, bestemt ikke har været uden omkostninger, så det har på ingen måde været årsagen til de beslutninger, der undervejs blev taget. Beslutningerne blev alene taget ud fra tidligere erfaringer med de vejræssige forhold og flysikkerhed for passagererne.

I har helt ret flysikkerheden varetages fuldt ud af flyselskabet og kaptajnen.

Vi har modtaget information fra vores personale, der var ombord på båden, der sejlede med jer til Madeira, at der var rigtig mange mennesker på kajen, og det var svært for alle at finde hvor deres kufferter skulle hentes og hvor busserne holdte. Et forhold, vi må erkende, at det havde vi ikke tænkt ville forårsage den omtalte situation, men bestemt noget vi skulle have informeret om, så alle vidste, hvordan det skulle foregå. Vi beklager de gener det har givet jer.

Da vi ikke har nogen agent på Porto Santos, så havde vi ikke nogen mulighed for at tilbyde anden løsning med transport af bagage samt ophold i ventetiden.

Tidspunktet for flyvningen fra Tenerife til Porto Santos blev styret af de slottider, som blev tildelt [flyselskabet] af lufthavnen, det er ikke noget, som hverken [B] eller [flyselskabet] kan bestemme selv.

Vi ser os ikke i stand til at imødekomme jeres ønske om yderligere kompensation, idet I er kompenseret for den mistede tid på rejsemålet og forsinkelsen i henhold til gældende regler og praksis, udstukket af Pakkerejse-Ankenævnet, som [B] er underlagt.

...

I brev af 3. januar 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager købte rejse til Madeira med afrejse den 2/10 KL. 07.15 med forventet ankomst Madeira kl. 11. Imidlertid lukkede lufthavnen grundet ekstreme vindforhold. Derfor måtte flyet returnere til Porto Santo i et forsøg på at afvente bedre vejr over Madeira. Man forsøger - efter tankning - endnu engang at lande på Madeira, men vindforholdene gør, at flyet ikke får landingstilladelse. På det tidspunkt var adskillige fly fra andre flyselskaber også gået til Porto Santo og det stod klart, at der ikke var ledig hotelkapacitet til vores gæster. For ikke, at gæsterne skulle risikere at skulle overnatte på gulvet i lufthavnen, havde flyselskabet i mellemtiden sikret sig ledig hotelkapacitet på Tenerife. Derfor returnerede flyet til Tenerife, hvor man landede kl. 14.06. Der blev efter ankomsten til Tenerife sendt SMS til flyets passagerer, hvor det bl.a. blev oplyst, at indkvartering ville finde sted på Hotel [...] og Hotel [...] i Santa Cruz, at der ville være middags-buffet med 1 drink kl. 19.30 i hotellets restaurant. Det blev også oplyst, at afrejse fra Tenerife til Madeira var sat til kl. 07.30 den 3/10 med afhentning på hotellet kl. 04.30. I SMS'en var også anført et telefonnummer til [B] i tilfælde af spørgsmål og et nummer hvortil SMS kunne sendes. Næste dag - den 3/10 - afgår flyet fra Tenerife mod Madeira kl. 07.23. Flyselskabets operationsafdeling havde modtaget meldinger fra flyveledelsen på Madeira om, at der var et begrundet håb om, at man ville kunne få landingstilladelse. Man gjorde to forsøg på at lande, men flyveledelsen meddelte, at man ikke ville give yderligere tilladelse til, at flyet kunne foretage flere forsøg og man måtte atter returnere til Tenerife, hvor man ankommer ca. kl. 09.50. Da [B] havde en flyafgang fra Tenerife til København kl. 13.10, hvor der var 18 ledige pladser, blev vores Madeira-gæster tilbudt muligheden for at hæve købet og rejse hjem fra Tenerife. Det blev oplyst, at man naturligvis ville blive refunderet hele rejsens pris. Det blev også oplyst, at man ville have mulighed for at hæve købet og blive fløjet hjem til København med alternative flyløsninger og få refunderet rejsens pris. De 18 ledige pladser på vores fly fra Tenerife til København blev alle udnyttet af gæster, der øn-

skede denne løsning. Derudover havde vi flere gæster, der også hævede købet og blev fløjet hjem med rutefly via Lissabon, Malaga og Madrid. Foruden briefing i lufthavnen på Tenerife, blev der også sendt en SMS til de resterende gæster, hvori vi atter tilbød at man kunne hæve købet. Det blev også oplyst, at man i så fald kunne kontakte vores personale, der befandt sig i receptionen på det hotel, hvor gæsterne nu var blevet indkvarteret.

...

Flere gæster benyttede sig af denne mulighed.

Efter at flyet var landet på Tenerife den 3/10 blev der sendt SMS til de berørte gæster med info om hvilke hoteller man ville blive indkvarteret på, hvornår der var middag, samt info om morgenmad og busafgang fra hotellet den 4/10 om morgenen. Dette sker ca. kl. 14.40. Der oplyses også et telefonnummer, samt et SMS-nummer hvis gæsterne skulle have spørgsmål.

Samme aften får flyselskabet information om, at vejr situationen for den 4/10 ikke ser ud til at være blevet bedre. Derfor sendes SMS til gæsterne: "[Flyselskabet] har informeret os om, at vejrudsigten for Madeira for i morgen, desværre ikke ser lovende ud. Flyselskabet vil derfor vende tilbage med opdateret informationer om tidstabel for morgendagens flyvning mellem kl. 11.00 og 11.15. Vores guider er til disposition i aften på jeres hotel. Morgenmad serveres kl. 09.30. Mvh [B]".

Den 4/10 kl. 11.15 sendes SMS til gæsterne med teksten: "Vejrforholdene for Funchal er stadig uforandret og flyselskabet arbejder fortsat på en løsning for jeres rejse til Madeira. Ny information gives kl. 14.00. Vi beklager dette. Mvh [B]":

Kl. 12.41 sender vi SMS til gæsterne med teksten: "Vi ønsker at informere jer om, at ud tjekning på jeres hotel er kl. 12.00. Snak med receptionen om, hvad som gælder for opbevaring af jeres bagage. Frokost serveres kl. 13.00 og det er inkl. drikke. Præcis som i foregående SMS kommer i til at få ny information efter kl. 14. Mvh [B]".

Kl. 15.35 sendes SMS til gæsterne med teksten: "Da der ikke er nogen ændring i vejrudsigten bedømmer [flyselskabet], at det ikke er muligt for flyet at lande i Funchal lufthavn. I skal i stedet flyve med DK [...] til Porto Santo som er nabøen og sejler derfra til Funchal. Incheckning i Tenerifes lufthavn åbner kl. 16.30 og afgangstiden fra Tenerife er kl. 18.30 med ankomst på Porto Santo kl. 19.30. I lufthavnen bliver I hentet af busser som kører jer den korte vej til havnen, hvorfra båden afgår kl. 22.30 med ankomst i Funchal havn kl. 00.45. Mvh [B]".

Gæsterne ankommer til Madeira den 5/10 kl. 01.00. Samme dag kl. 15.27 sendes en mail til klager, hvor vi informere om den kompensation, som vi vil fremsende. Klager har selv vedlagt denne mail. Klager ankommer til rejsemålet med en forsinkelse på 62 timer og 3 døgnandele, som vi har kompenseret, udgør 72 timer. Under hele forsinkelsen har klager modtaget omsorgspligten og løbende information.

Vi vil gerne understrege, at vi aldrig tidligere har oplevet så langvarige og ekstreme vindforhold på Madeira, der har forhindret landinger i flere døgn. [B] er naturligvis klar over, at denne rejse har været særlig udfordrende for vores gæster. Men vi må også fastholde, at vi efter 24 timers forsinkelse gav mulighed for at hæve købet, blive transporteret hjem på vores regning og få det for rejsen betalte refunderet. En del gæster valgte denne løsning. De gæster, der valgte ikke at tage imod vores tilbud om at hæve købet og som ikke blev stillet i udsigt hvornår man ville kunne komme til Madeira, har truffet et valg og dermed må have været vidende om, at forsinkelsens længde ikke kunne forudsiges. På den baggrund og da vi allerede har ydet omsorgspligten, information under forsinkelse og

efterfølgende kompenseret ud for de retningslinjer, som er på området, kan vi ikke imødekomme klagers krav om at kompensere yderligere 1 døgnandel.  
...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klagerens ankomst til Madeira på grund af vejrforholdene blev forsinket hvorved klageren mistede 2 døgn, 14 timer og 15 minutter på rejsemålet.

Ankenævnet finder, at bureauet ikke har godtgjort, at have underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, idet bureauet ikke tilstrækkeligt tydeligt har oplyst klageren om, at han ville få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, hvis klageren valgte at afbryde rejsen. Bureauet har herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. pakkerejselovens § 15 og 16.

På denne baggrund, og henset til den strabadserende udrejse og forsinket ankomst til rejsemålet, finder Ankenævnet, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet.

Klageren er derfor berettiget til at hæve aftalen og få rejsens fulde pris tilbagebetalt dog således, at der fastsættes en godtgørelse til bureauet på 6.750 kr., jf. pakkerejselovens § 20.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 9.006 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 6.837 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Ankenævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at informationen fra bureauet under forsinkelsen har været utilfredsstillende.

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 2.169 kr. til klageren [K] samt renter fra den 27. november 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