

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 18-140

afsagt den 11. september 2018

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 voksne/1 barn)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Skirejse. Courchevel, Frankrig. 17.2.-24.2.2018.	
<b>PRIS</b>	I alt 30.070 kr. (inkl. liftkort og skileje)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. udlevering af lejeski i en lavere kategori end bestilt.	
<b>KRAV</b>	Kompensation og refusion af skilejen. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 565 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	21. marts 2018	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	2. august 2018	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 12. oktober 2018. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et til-læg 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 5. februar 2018 på bureauets hjemmeside en skirejse til Courchevel, Frankrig, for 3 personer for perioden fra lørdag den 17. februar til lørdag den 24. februar 2018 med indkvartering i trepersoners værelse med balkon på [hotel 1]. Med halvpension, 6 dages liftkort i De 3 dale og skileje.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at klageren fik udleveret ski i en lavere kategori end bestilt, hvilket medførte forringet skiløb og tidsforbrug på at kontakte guider i forsøg på at få de korrekte ski udleveret.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Lej dine ski hjemmefra

Vi anbefaler, at du lejer dit skiudstyr i forbindelse med bestilling af din skiferie fordi:

1. Du sikrer, at du får det rigtige udstyr, i forhold til din erfaring

...

Bronzepakken

Bronzepakken er til nybegynderen eller den mindre øvede skiløber med 0-5 års ski-erfaring og primært står på grønne eller blå pister. Her får du en blød ski, der gør at skien er nemmere at håndtere. Ofte vil du få ski der er lidt lavere end dig selv, da svingradiussen dermed mindskes. Skiene i denne kategori kan være op til tre år gamle - men godt vedligeholdt.

Sølvpakken

Sølvpakken er til den erfarne og øvede skiløber med 4-8 års erfaring der primært står på blå og røde pister. Her kan du få ski i flere varianter, hvor små detaljer gør skien endnu mere brugervenlig. Skiene i sølvpakken er en lidt stivere type ski for at give en bedre føling på pisten - og du kan ikke få udleveret ski, der er mere end to år gamle.

Guldpakken

Guldpakken er til dig, der er en øvet skiløber - typisk med omkring 10 års erfaring. Her får du ski med detaljer, som gør skien hurtig og stabil på pisten. Skiene i guldpakken er de ski fra denne eller sidste sæson.

Platinpakken

Platinpakken er til den meget erfarne skiløber. Så hvis du virkelig vil udfordres både på og udenfor pisten, så skal du vælge denne pakke. Alle skiene er specielt udvalgt, så det kun er de bedste modeller fra dette år.”

...”

Af klagerens ”Rejsebevis – Endeligt” fremgår bl.a.:

”...

Skileje	Produkt...	I alt
[klager]	Ski & Støvler, Voksen, Sølv, 6 d. ...	DKK 1.145
[medrejsende 1]	Ski, Voksen, Platin, 6 d. ...	DKK 1.102
[medrejsende 2]	Ski & Støvler, Voksen, Guld, 6 d. ...	DKK 1.326

...		
Skileje	Ski & Støvler, Voksen, Sølv	Indbefatter ski, skistave og skistøvler Sølv (Evolution) er lidt stivere ski som passer godt til dem der har været på ski et par sæsoner en uge eller to om året. De fleste ski er all-round/all mountain ski, men der er også andre typer til korte og lange sving.
Skileje	Ski, Voksen, Platin	Indbefatter ski og skistave. Platin (Excellence) er de nye topmodeller fra i år til den krævende skiløber. Skiene er stive og mindre eftergivende. Her er der også mulighed for at vælge forskellige typer til korte eller lange sving, all mountain, freestyle eller fart.
Skileje	Ski & Støvler, Voksen, Guld	Indbefatter ski, skistave og skistøvler Guld (Sensation) er lidt stivere ski som passer godt til dem der har været på ski et par sæsoner en uge eller to om året. De fleste ski er all-round/all mountain ski men der er også andre typer til korte og lange sving. Snowboard fås også i denne kategori.

...”

Af klagerens ”Voucher Ski Rental” fremgår endvidere:

”...  
[klageren] Ski, boots & sticks, Evolution...  
[medrejsende 1] Ski, only, Excellence...  
[medrejsende 2] Ski, boots & sticks, Sensation...  
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 26. februar 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...  
Med henvisning til vedhæftede rejsebevis havde vi bestilt og betalt for platin-ski til [medrejsende 1], guld-ski til [medrejsende 2] og sølv-ski til mig selv, men ved udleveringen i Skiset-butikken blev vi alle 3 rykket en kategori ned.  
På [www.\[B\].dk/info-kontakt/nyttig-info/skileje](http://www.[B].dk/info-kontakt/nyttig-info/skileje) fremgår følgende:

...  
Uanset ovenstående fik [medrejsende 1] ski fra 2016, [medrejsende 2] ski fra 2015 og jeg selv ski fra 2013, jf. vedhæftede billeder. I Skiset-butikken reklamerede vi over for guiderne, og viste dem vores rejsebevis. Guiderne reagerede upåklageligt over for Skiset, da alle kunne se, at vi havde fået udleveret det forkerte udstyr. [Guide 1] forsøgte i første omgang at overbevise Skiset, og Skiset modtog da også en kopi af rejsebeviset som dokumentation, jf. nedenstående. Skiset derimod henviste til vedhæftede Voucher, hvoraf fremgår, at vi alle 3 skulle have en kategori lavere end det, som vi havde bestilt, jf. vedhæftede billede fra butikken, hvor kategorierne angives. Uanset en prisværdig indsats fra

guidernes side nægtede Skiset at ombytte vores ski. Da vi havde brugt 1 1/2 time i butikken, besluttede guiderne i samråd med os at sende os ud på det udleverede udstyr, og så ville de sørge for at få det ombyttet hurtigst muligt. Vi føler os helt overbeviste om, at [guide 2] forsøgte dette i løbet af ugen, idet [guide 2] var god til at komme med løbende tilbagemeldinger om, at det fortsat ikke var lykkedes.

Vi fik aldrig det udstyr, som vi havde bestilt, og imødeser derfor vores betaling kr. 3.573 refunderet - hvis [B] fortsat ønsker at have os som tilfredse kunder. I givet fald vil jeg give en positiv anmeldelse af [B] på Trustpilot.

(Om fejlen ligger hos Skiset eller [B] ved vi ikke, men det er da brandærgerligt, hvis andre gæster har været ude for det samme - måske uden at vide det.)

...”

I bilag til klageskemaet anfører klageren endvidere:

”...

2. Vores skiløb blev forringet, fordi det udstyr vi fik, var af ringere kvalitet, end det vi havde bestilt, og vi ikke opnåede at få det, vi havde bestilt.

3. Vi brugte unødigt tid på at forsøge at få de rigtige ski, hvilket betød at vi fik mindre tid til at stå på ski. Den første dag brugte vi væsentlig længere tid i skiudlejningsbutikken, og de resterende dage brugte vi tid hver formiddag/eftermiddag på at tale med guiderne, om [Bs] hovedkontor havde løst problemet. I gennemsnit ca. 1 time pr. dag.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 27. februar 2018 til bureauet og mails af 11. maj og 9. juli 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 565 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation og refusion af skilejen.

Bureauet gør i mail af 27. februar 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi erkender, at skiudlejningen har udleveret forkerte ski i forhold til, hvad i har booket hjemmefra. Vi vil gerne kompensere differencen mellem hvad i har betalt og hvad i har fået jf. nedenstående.

[klager] 1145-951 = 194 kr tilbageføres

[medrejsende 1] 1102-915 = 190 tilbageføres

[medrejsende 2] 1326-1145 = 181 tilbageføres

Samlet = 565,-

...”

I mail af 20. juni 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Denne sag er rigtig beklagelig. [Klageren] har bestilt skileje til familien i en kategori [klageren] ikke har fået på destinationen. Hvorfor vores samarbejdspartner er gået imod, kan vi desværre ikke finde frem til, andet end at de er i den overbevisning at de udleverede det [klageren] havde bestilt.

Vores [guide 2] bekræfter at de ikke fik det rigtige udstyr. Vi tilbyder derfor [klageren] og familie differencen imellem de ski de havde bestilt imod dem de fik.

Jeg vedhæfter i bilag rejsebevis samt oversigten over skileje priserne.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 27. februar 2018 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Bureauet har erkendt, at klageren og dennes medrejsende fik udleveret skiudstyr i en lavere kategori end bestilt.

På denne baggrund, og henset til at skiudstyrets lavere standard påvirkede skiløbet, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsen pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.500 kr.

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 4.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 12. oktober 2018. 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