

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 18-366

afsagt den 3. december 2018

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Petrovac, Montenegro. 30.5.-6.6.2018.	
<b>PRIS</b>	I alt 8.481 kr. (inkl. billeje)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. byggestøj og -støv fra byggeri på nabohoteller. Manglende udlevering af lejebil.	
<b>KRAV</b>	”Billeje retur, da vi ikke fik bil via [B], og halvdelen af rejsens pris, da vi boede på en byggeplads, med larm og støv fra 8 morgen til 18/19 aften.”	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	16. august 2018	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	15. oktober 2018	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. februar 2018 på bureauets hjemmeside en rejse til Petrovac, Montenegro, for 2 personer for perioden fra onsdag den 30. maj til onsdag den 6. juni 2018 med indkvartering i superior dobbeltværelse på hotel [Hotell1]. Med All Inclusive.

Den 29. marts 2018 tilkøbte klageren leje af ”AVIS biltype D f.eks. Citroen C4 Feel 1.2” i perioden 31. maj til 2. juni 2018.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Vi fik aldrig bilen. Vi afventede flere dage men så lejede vi bil via hotellet uden problemer, tog 10 min.” og ”Salg af rejse fra [B], uden at fortælle at hotellet er omkranset af nybyggeri i 10 etager, kun 30 til 50 meter fra hotellet. Var som at bo på en byggeplads.”

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...  
[Hotell1] er et familievenligt hotel blot et stenkast fra det krystalklare Adriaterhav. Her bor du i rolige omgivelser i hyggelige Petrovac. Hotellet består af flere bygninger, som ligger i en have med oliventræer og to poolområder. Her er noget for hele familien; børneklub, forskellige sportsaktiviteter og underholdning med levende musik et par aftener om ugen.  
...”

Af klagerens ”Billet” af 10. februar 2018 fremgår bl.a.:

”...  
Er du utilfreds med noget? Fortæl os det  
Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til vores personale på rejsemålet, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme.  
Samtidig er det faktisk et krav for at kunne søge kompensation efter hjemkomst, at du i selve ferien har fortalt vores personale, at du er utilfreds, så vi har haft mulighed for at løse problemet.  
...”

Af klagerens ”Billet” af 29. marts 2018 fremgår endvidere:

”... Navne... Tilvalg ... AVIS biltypeD f.eks. Citroen C4 Feel 1.2 ... AVIS Lejebil	[klagerens mand]   Ja
---	--------------------------------

...

Depositum: Når du afhenter bilen, skal du medbringe kørekort og fremvise gyldigt ID eller pas. AVIS beholder en kopi af dit kreditkort som depositum, og i lejeperioden tilbageholdes et beløb, som automatisk frigives efter endt lejeperiode.

...

Afbestilling: Eventuel afbestilling af lejevilen skal ske senest dagen inden afrejse - herefter er det ikke muligt at afbestille. Ubenyttede lejedage tilbagebetales ikke.

..."

Af klagerens "Billet" af 14. maj 2018 fremgår yderligere:

"...

Vores servicetelefon har fået et nummer:

+382 [...]

...

[B] servicetelefon

Telefon

Petrovac

+382 [...]

..."

På bureauets hjemmesiden fremgår bl.a.:

"...

Lej bil i Montenegro

...

Værd at vide om billeje i Montenegro

Husk følgende når du henter din lejevilen

Kørekort, pas og kreditkort.

...

Billeje med Avis i Montenegro

...

Fører af lejevilen

Det navn, som bilen er bestilt i, er det, der kommer til at fremgå af lejekontrakten, og

denne person skal kunne fremvise gyldig kørekort og kreditkort. Gratis ændring af navn

kan kun lade sig gøre gennem [B].

..."

Af bureauets "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v." fremgår bl.a.:

"...

Pkt. 8 - Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere

at kræve erstatning eller kompensation.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bureauets elektroniske klageformular den 7. juni 2018 og gør yderligere gældende:

”...

Selve hotellet er der ingen klage på, men at i kan finde på at sælge rejser til hotellet, uden at gøre opmærksom på at der bygges nye hoteller 50 til 100 meter væk, på hotellets 3 sider, det er ikke ok. Hvis i havde oplyst at der var byggestøj, støv m.m. havde vi aldrig valgt hotellet. Jeg har video med balladen fra vores altan, og der hvor vi spiste var der støv, larm fra lastbiler, gravko og m.m. Så generelt har vores ferie ikke været god. Derfor synes jeg at vi skal have en væsentlig kompensation.

...

Da vi skulle hente bilen vi havde lejer vi jer, blev det ikke til noget, da den unge mand som kom med bilen, ikke ville tage mit creditcard mastercard gold. Problemet var kortet i mit navn, og et var min mand som skulle køre bilen. Hvis vi skulle have bilen, ville det koste yderligere 29 EUR pr. dag, hvilket er helt uhørt. Vi ringede og klagede til [B] i Montenegro, og yderligere skrev vi mail. Der gik flere dage uden vi hørte fra [B]. Kan så lige fortælle at hotellet udlejede bil til os på 2 min. Efter 4 dage, da der stadig ikke skete noget hos jer. Så ringe service har jeg aldrig været ude for. Så jeg skal have penge tilbage for billeje hos jer snarest.

...

Var du i kontakt med [B] under ferien vedr. dine synspunkter? Ja  
Hvornår var du i kontakt med os? 30.5 og næsten frem til hjemrejse  
Hvad blev der gjort for at løse situationen under ferien? Der skete ikke noget, jeg har stor korrespondance pr mail, men det er mig der må henvende mig hver gang. Føler ikke der blev gjort noget, som kunne hjælpe os i gang med at få lejet bil. Vi havde lejet bil fra den 31.5 til 2.6, men der blev intet gjort. Mandag den 4.6 valgte vi så at leje bil via hotellet, og det tog 5 minutter, så havde vi bilen.

...”

I mail af 12. juni 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Uanset hvad, burde i informere om byggeriet. Og det passer ikke hvad i skriver, da vi jo har været på stedet fra den 30.5. til 6.6., og der blev bygget, kørt lastbil, gravko m.m. fra kl. 8.00 til 18 hver dag.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 14. oktober 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Billeje retur, da vi ikke fik bil via [B], og halvdelen af rejsens pris, da vi boede på en byggeplads, med larm og støv fra 8 morgen til 18/19 aften.”

Bureauet gør i mail af 12. juni 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Grunden til at vi ikke har informeret om byggeriet er, at der i Montenegro er byggestop fra 1/6. Ifølge hotellets manager, vores 2 guider som bor på hotellet samt vores chef på stedet, har der ikke været byggeri i gang på byggepladsen, og det har derfor ikke givet anledning til gener.

Alle henvendelser registreres i vores system, og vi kan se jeres kontakt til vores guider angående jeres billeje. Som oplyst på rejsemålet og på vores hjemmeside samt på billetten, må der medbringes kørekort, gyldigt ID samt kreditkort ved afhentning af bilen. De fleste udlejningsfirmaer, heriblandt Avis, godtager ikke kreditkort af andre end chaufføren af bilen.

På det foreliggende grundlag må vi fastholde, at beløbet for billejen ikke kan refunderes, da føreren af bilen ikke har kunne forevise et kreditkort. På billetten skriver vi endvidere – AFBESTILLING: Eventuel afbestilling af lejebilen skal ske senest dagen inden afrejse – herefter er det ikke muligt at afbestille. Ubenyttede lejedage tilbagebetales ikke. ...”

I brev af 8. september 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager køber rejse til Montenegro med ophold på Hotel [Hotell1], der er angivet i vores kategori 3+, som er betegnelsen for et mellemklassehotel.

Som det fremgår af klagers billet udskrevet 29/3 2018 kl. 14.53 og vedlagt af klager, bliver der bestilt lejebil til klagers mand, [...]. Det er således ved [klagerens mands] prisspecifikation på billetens side 2, at billejen fremgår med pris. I samme billet side 5 fremgår betingelserne for leje af bil fra AVIS. Det fremgår heraf: "Når du afhenter bilen, skal du medbringe kørekort og fremvise gyldigt ID eller pas. AVIS beholder en kopi af dit kreditkort som depositum og i lejeperioden tilbageholdes et beløb, som automatisk frigives efter endt lejeperiode." Vi må fastholde, at det er ganske klart i teksten, at det er lejeren af bilen og dermed chaufføren, der skal fremvise sit kreditkort - og ikke en medrejsende, som ikke er med i lejeaftalen. Klager har selv anført, at det var hendes kreditkort, der blev fremvist og ikke hendes mands. I mail af 31. maj 2018 til vores personale på rejsemålet, skriver klager selv, at udlejningsfirmaet ikke ville acceptere klagers kreditkort fordi det skal være chaufførens kreditkort ligesom det også er chaufførens pas og kørekort, der skal fremvises. Yderligere anfører klager, at hendes mand ikke havde medbragt hans kreditkort og at det var klagers mand, der var chaufføren. Som det fremgår af vedlagte kopi af vores omtale af "Billeje med Avis i Montenegro", er det navn, som bilen er bestilt i, er det, der kommer til at fremgå af lejekontrakten, og denne person skal kunne fremvise gyldigt kørekort og kreditkort. Vi anfører også hvilke kreditkort, der kan anvendes. Vi må derfor fastholde, at klager ikke har efterkommet de betingelser under hvilken leje af bil er indgået, og som fremgår af udbudsmaterialet. At klagers mand vælger ikke at medtage sit kreditkort, på trods af, at det klart fremgår, at det er føreren af bilen, der skal have taget en kopi af hans kreditkort og samtidig forventer, at en anden persons kreditkort kan benyttes - også selv om denne person ikke fremgår af lejekontrakten - er en risiko, som klager har påtaget sig. Det fremgår af teksten i klagers side 5, at ubenyttede lejedage tilbagebetales ikke. Ud fra det faktum, at klagers mand ikke mødte op med sit kreditkort, som det er anført i lejebetingelserne, må vi fastholde, at klager ikke har kunnet få udleveret bilen og derfor heller ikke er berettiget til tilbagebetaling af det for leje af bil betalte. Bilen var klar til klager.

I Montenegro er det ikke tilladt at have igangværende byggeri efter den 1/6 - herefter skal al byggeri med tungt værktøj eller larmende maskine stoppe i hele sommerperioden. Vi har hele sommeren igennem haft 2 guider boende på hotellet. Hverken vores eget personale eller hotellets ledelse kan bekræfte, at der har været igangværende, generende og larmende byggeri i hotellet, der ligger i nærheden af klagers hotel. Vi må derfor afvise, at klager er blevet generet af byggeaktiviteter f.o.m. 1/6. Vi har i øvrigt ikke kunnet konstatere en henvendelse fra klager til vores personale vedrørende gener i forbindelse med byggestøj og har dermed ikke haft mulighed for at være behjælpelig med afhjælpning. Der er en del korrespondance på rejsemålet med vores personale, men udelukkende vedrørende lejebilen.

På baggrund af ovenstående må vi meddele, at vi ikke kan imødekomme klagers ønske om en kompensation på kr. 4.394.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i brev af 3. oktober 2018 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 28. september 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Vi var i receptionen da vi havde fået værelset, for at spørge om det var premium værelse, som vi havde bestilt og betalt ekstra for. Vi sagde at vi ikke kunne forstå den udsigt vi havde fået til 10 etagers byggeri. De beklagede meget larmen og udsigten, og var kede af byggeriet.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren havde bestilt leje af bil i sin ægtefælles navn, og at det fremgik af bureauets hjemmeside, at ”denne person skal kunne fremvise gyldigt kørekort og kreditkort”.

Da det udelukkende var klageren, der kunne fremvise kreditkort, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren – mod bureauets benægtelse – har godtgjort, at der var byggestøj under klagerens ophold på hotellet.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over byggestøj og -støv fra byggeri på nabohoteller i forbindelse med indkvarteringen, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt er angivet på side 4 i bureauets billet og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens krav i forbindelse med byggestøj og -støv under indkvarteringen heller ikke imødekommes, jf. § 26 i dagældende lov om pakkerejser.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

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

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand