

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-125

afsagt den 2. oktober 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(9 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Skirejse. Obertauern, Østrig. 5.1.-9.1.2019.	
PRIS	I alt 58.182 kr. (ekskl. depositum for keycards)	
KLAGEN ANGÅR	Forsinkelse på udrejsen. Manglende oplysning før afrejse om at vejen til rejsemålet ville blive spærret pga. snefald. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	Yderligere udbetaling svarende i alt til ”22500 for den ”nye” rejse. 2 stk. Taxi til og fra Bad Gastein 4x200euro. Kompensation for mistet dag på ski (søndag)”. Rejsearrangøren har efter hjemkomst udbetalt en kompensation til klageren på 14.580 kr.	
KLAGEGEBYR	11. april 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	2. juli 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 27.420 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 11. april 2019. 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 [Rejsearrangøren] 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 22. august 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en skirejse til Obertauern, Østrig, for 8 personer for perioden fra lørdag den 5. januar til onsdag den 9. januar 2019 med indkvartering i to dobbeltværelser ”Superior” med opredning på Hotel Marietta. Med halvpension, 4 dages liftkort og skitransport.

Efterfølgende tilkøbte klageren yderligere en tilsvarende skirejse for en person, således at rejsen var for i alt 9 personer med indkvartering i tre dobbeltværelser ”Superior” med opredning.

Dagen efter ankomst - søndag den 6. januar 2019 - valgte klageren, da vejen til det bestilte skiområde Obertauern fortsat var lukket, at købe en ny skirejse til Bad Gastein, Østrig, hos en anden rejsearrangør fra søndag den 6. januar til onsdag den 9. januar 2019 med indkvartering i fire dobbeltværelser med opredning på Hotel Mozart med halvpension og 3 dages liftkort til en pris på 22.500 kr.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Lørdag 5/1-19, rejste vi 9 mand, fra Billund med fly til Salzburg på skiferie (4 dage på ski søn-onsdag). Da vi ankommer til Salzburg får vi en SMS fra [Rejsearrangøren], om at vejene til Obertauern er lukkede pga. lavinefare. [Rejsearrangøren] indlogerer os på et hotel i Salzburg til søndag, og vil vende tilbage med mere info søndag formiddag kl. 10. kl. 10 får vi besked om at afvente info til om eftermiddagen. Men da vejret bestemt ikke varsles bedre kontakter vi [Rejsearrangørens] guide i Obertauern. Han kan ikke hjælpe os og beder os kontakte hovedkontoret i DK. Det gør jeg af flere omgange, for at høre om vi kan ombookes til et område der ikke er lukket, det kan vi ikke. Derefter kontaktes [Rejsearrangøren] igen for at høre om vi kan købe os til en ombookning, det kan vi, men til en alt for dyr pris. Sidst kontaktes [Rejsearrangøren] for at høre om vi kan få udleveret vores liftkort (som er med i rejsen), det er desværre heller ikke muligt. Da vi allerede har mistet en dag på ski og [Rejsearrangøren] holder os hen, køber vi et ophold ved et andet selskab og kommer på ski. ... Inden afrejse fra Danmark var det varslet at vejen til Obertauern ville lukke kl. 17 lørdag aften. Alt info fra [Rejsearrangøren] var på SMS, og via en distræt udenlandsk guide fra et andet selskab på hotellet, som kun fortalte os vi skulle afvente. I flere omgange er jeg i kontakt med [Rejsearrangøren] søndag formiddag, og ikke en eneste gang nævner de, at de er ved at finde andre skisteder til os hvis vi ikke kommer til Obertauern søndag.”

Af klagerens ”Rejsebevis” fremgår bl.a.:

”...

Rejseplan udrejse:

...Afgang fra	Tidspunkt	Ankomst til	Tidspunkt...	Transfer-tid
...Billund	05-01-2019 kl. 17:45	Salzburg	05-01-2019 kl. 20:10...	1:30

...

Hotel Marietta tager imod dig med åbne arme! Fra det sekund du træder ind på hotellet, føler du dig velkommen og hjemme. Du træder ind i den store, lækre reception med en pejsestue, som skaber en varm og hyggelig stemning – og denne stemning følger dig, uanset hvor du er på hotellet. Hotellet ligger kun 100 meter fra pisten, og det sted, du

starter om morgenen, er også det sted, du slutter om eftermiddagen. Det er altså let at komme på ski i det store skiområde i Obertauern.

...

Alle værelser, uanset om det er standard eller suite, er flotte og velholdte. Jo mere du betaler, jo mere luksus får du. Familieværelserne er gode og rummelige med plads til hele familien, både de små børnefamilier, men også familierne med lidt ældre børn. Uanset hvilket værelse du vælger at bo på, har du adgang til et 4-stjernet luksushotel med alt, hvad du kan drømme om på skiferien.

Desuden er der roomservice på hotellet hver dag, hvor du både kan få serveret snacks og drikkevarer på værelset. Derudover kan du også bestille en minibar på værelset. Det er altså for lækkert!

..."

I sms af 5. januar 2019 kl. 19.45 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

"...

Velkommen til Salzburg! Der er faldet rigtig meget sne i Saalbach i dag, faktisk så meget, at vejen op til Saalbach-Hinterglemm er lukket af sikkerhedsmæssige årsager. Vejen er lukket hele natten, og først i morgen formiddag ved vi, hvornår vejen vil åbne igen. Vi har booket jer ind på et hotel i Salzburg, hvor I skal overnatte. Det vi skal bede jer om nu, er at finde jeres bagage og gå ud til vores guider i ankomsthallen, så sørger de for, at I kommer frem til hotellet i Salzburg. I får mere information senere. Vi håber på jeres tålmodighed.

..."

I sms af 5. januar 2019 kl. 22.10 til klageren anfører rejsearrangøren endvidere:

"...

I skal være klar kl. 10:45 i receptionen på hotellet, hvor busserne vil ankomme og køre jer til Obertauern.

..."

I sms af 6. januar 2019 kl. 9.48 til klageren anfører rejsearrangøren yderligere:

"...

Det er desværre sådan, at vejen op til Obertauern ikke er åbnet endnu, på grund af lavinefare. Vi er i kontakt med myndighederne, for at få mere information, men lige nu er det usikkert, hvornår vejen vil åbne. Vi er opmærksomme på, at I skal forlade jeres værelser kl. 11:00 i dag, og vi vender tilbage til jer inden med mere information herom.

..."

I sms af 6. januar 2019 kl. 10.15 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

"...

Kan i hjælpe os til Wagrain? Og med liftkort? Eller hvad gør vi?

..."

I sms af 6. januar 2019 kl. 10.34 til klageren anfører rejsearrangøren yderligere:

”...

Sneen bliver ved med at falde – og mere er på vej. Vi ved desværre ikke, hvornår vejen mod Obertauern åbner endnu – men det bliver tidligst i eftermiddag. Vi har forlænget jeres værelser på hotellet til kl. 14:00. I hører fra os, så snart vi ved mere.

...”

I sms af 6. januar 2019 kl. 13.50 til klageren anfører rejsearrangøren yderligere:

”...

Vejen til Obertauern er desværre ikke åbnet endnu. Vi arbejder på at få jer på ski snarest muligt. Derfor skal i tjekke ud af jeres værelser kl. 14:00 og mødes i receptionen med guiderne. Vi forventer, at køre jer afsted hurtigst muligt efter kl.14:00.

...”

I sms af 6. januar 2109 kl. 14.18 til klageren anfører rejsearrangøren yderligere:

”...

Der er nu bestilt busser til jer, som vil køre jer til Schladming, hvor vi også har bestilt hotel til alle. Busserne vil køre fra jeres hotel mellem 15.30 og 16.00, hold jer nærmere orienteret ved guiderne.

...”

Den skirejse, klageren dag 2 – søndag den 6. januar 2019 – valgte at købe hos en anden rejsearrangør, er på denne rejsearrangørs hjemmeside bl.a. beskrevet således:

”...

Hotel Mozart – Bag Gastein

...

★★★★

...

Det mondæne og familieejede Hotel Mozart ligger centralt og er som taget ud af kurbyens storhedstid. Krystallysekroner, gamle malerier og klassiske malerier giver en hyggelig og behagelig stemning. Udover flotte opholdsrum har hotellet deres egen vinlounge og husbar, hvor du kan nyde en drink, inden aftensmaden. Værelserne er af varierende størrelse og standard, og de fleste har panoramaudsigt over bjergene, og nogle med balkon. Der findes ligeledes et lille wellnessområde.

VÆRELSESTYPER:

Alle værelser er enkelt og klassisk indrettet.

De er af varierende størrelse og standard, har DU/WC, kabel-TV, telefon og safebox. De fleste er med balkon.

...

Afstande

Lift: 800 m

Piste: 800 m

...”

I mail af 10. januar 2019 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Jeg håber, at I, trods forsinkelsen på udrejsen har haft nogle gode dage på ski i Schladming. Vi kan helt ærligt sige, at selvom vi ofte sukker efter mere sne - så er den kommet. Vi er glade for al den sne der falder, men det giver desværre også transport udfordringer, som I også blev fanget i. I samarbejde med vores destinationer, fly- og busselskaber gør vi alt, hvad vi kan, for at sikre vores gæster, så alle kommer trygt og sikkert frem.

Forsinkelsen på jeres udrejse skyldtes, at vejen til Obertauern blev lukket sent lørdag. Vi kunne derfor ikke få jer op ad bjerget til Obertauern og Hotel Marietta. Derfor indlogerede vi jer på et hotel i Salzburg og bestilte busser til søndag morgen, hvor vi havde en stærk forventning om, at vejen til Obertauern ville åbne. Som I ved, var dette ikke tilfældet - faktisk åbnede vejen først igen tirsdag et par timer. Vi besluttede derfor søndag at køre jer til Schladming, så I kunne komme på ski mandag – og da det stadig var usikkert mandag, hvorvidt vejen ville åbne tirsdag, besluttede vi, at I ikke skulle flyttes rundt mere og derfor tilbringe hele skiferien i Schladming.

KOMPENSATION FOR TABT SKIDAG & FLYTNING

Efter anbefaling fra Pakkerejse-Ankenævnet vil vi refundere 1/14 del (dagsandel) af jeres rejses pris, da I missede den første dag på ski og måtte til Schladming.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 11. januar 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Det var desværre ikke den skiferie som vi havde ønsket os.

Og vi er klar over at i selvfølgelig ikke kan gøre noget ved vejret.

Meeeee desværre er vi meget skuffede over jeres service!

Allerede inden afrejse fra Billund, lørdag 5/1, blev det varslet at vejene til Obertauern ville blive lukket kl. 17.

Det var måske med så kort frist, at i ikke kunne nå at gøre andet end indlogere os i Salzburg.

Søndag formiddag/middag er jeg i flere omgange i kontakt med både jeres guide i Obertauern og med jeres kontor i DK.

Jeg forespørger om vi ikke kan flyttes til et andet område, det er desværre ikke muligt.

Jeg kontakter jer igen og spørger om ombookning mod betaling, desværre kun til en MEGET høj pris kan i hjælpe os.

Heldigvis kunne et andet rejseselskab hjælpe os på ski, til en fornuftig pris.

Det er meget skuffende at I ikke informerer om at i arbejder på at få os på ski et andet sted, hvis vejen til Obertauern ikke åbner. Men så sparede i jo de penge, og vi brugte ekstra på et andet ophold.

I kunne helt sikkert ikke i tvivl, om at vi selv var i gang med at booke noget for at komme på ski.

Så jeg mener vi er berettiget til mere end 1/8 del af rejsens pris.

Da i kendte forholdene inden rejsens påbegyndelse, og vi ikke belastede jer med kost, logi, transfer og liftkort fra mandag middag.

...”

I mail af 25. januar 2019 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Ja det var en rigtig trist oplevelse for alle parter, ingen tvivl om det.

Dog vil jeg ikke medgav dig at vi har snakket forbi hinanden!

Jeg har meget klart spurgt til ”planen”, forsøgt at blive flyttet, og efterfølgende fået tilbud fra Jer på en anden destination, pris ca. 31.500.-.

Det havde vi ikke valgt hvis vi vidste i arbejdede på at få os på ski eller flyttet!

Det er i min optik meget dårlig service, at i ikke nævner i arbejder på at få os til en anden destination hvis vejen ikke åbner.

Men at vi skal afvente besked på om vejen åbner.

Med mere sne på vej og kraftig blæst, samt den klare besked fra de lokale i Salzburg, var vi ikke meget i tvivl om at vejen ikke ville åbne søndag. Med allerede en mistet dag på ski, valgte vi selv at gøre noget for trods alt at komme på ski.

Jeg spørger jeres kontor om vi kan få liftkortene til vores nye destination, da de dækker samme område. Hvilket ikke var muligt ??

Stadig ingen information om jeres arbejde med at få os på ski!

Jeg er nok lidt mere end ked af at I ikke fik informeret os om, at i var ved at finde en anden destination til os, det var trods alt os det kostede.

Havde i meldt klart ud havde vi helt sikkert afventet!

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 28. januar 2019 til rejsearrangøren og mails af 6., 14. maj og 24. juni 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har efter hjemkomst udbetalt en kompensation til klageren på 14.580 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere udbetaling svarende i alt til ”22500 for den ”nye” rejse. 2 stk. Taxi til og fra Bad Gastein 4x200euro. Kompensation for mistet dag på ski (søndag)”.

Rejsearrangøren gør i mail af 25. januar 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi kan rigtig godt lide sne her hos [Rejsearrangøren], men ikke så meget, at det går ind og lukker veje og byer. Det er heldigvis ikke så tit vi står i så ekstreme situationer som d. 5. januar 2019. Vi håndterede hele situationen ud fra hvad der var os muligt under denne ekstreme situation - det vigtigste for os er at vores gæster kom sikkert frem og tilbage og kunne påbegynde deres skiferie så hurtigt som muligt

Da det desværre ikke var muligt at indlogere jer på Hotel Marietta, grundet den lukkede vej til Obertauern, måtte vi efter omstændighederne, indkvartere jer i Salzburg den første nat. I løbet af aftenen og søndag morgen/formiddag sender vi besked af sted til jer om at vejen til Obertauern endnu ikke er åben, men at I, vores gæster, hører fra os så snart der er nyt og vi beder jer afvente situationen.

I nævner at I har været i kontakt med guide og sælger - og vi er kede af, hvis I har talt forbi hinanden, men meldingen fra os, har hele tiden været, at vi beder vores gæster afvente situationen. Det har aldrig været meningen, at I skulle blive i Salzburg og vi er kede

af, hvis dette var jeres opfattelse. Vi arbejdede hele tiden på at få jer til jeres bestilte destination - eller et andet skisportssted.

Vi handlede ud fra, hvad vi havde mulighed for under de ekstreme vejrforhold for, at jeres ferie kunne begynde søndag aften/mandag og vi beklager at I sidder tilbage med en oplevelse af, at vi ikke fik informeret jer i tide om, at vi var ved at finde ny indkvartering til jer.

I en situation som denne, er det jer selv der har valgt at hæve rejsen og vi kan derfor ikke efterkomme jeres ønske om en tilbagebetaling af kost, logi, transfer og liftkort. Vi vil dog gerne tilbagebetale yderligere en dagsandel på 7290 kr., udover den dagsandel I allerede har fået besked om I vil få tilbagebetalt, til det kort I har betalt rejsen med.
...”

I mail af 28. januar 2019 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

Det er beklageligt at læse, at I sidder tilbage med en oplevelse af at vores kommunikationen til jer, hvor vi bad jer afvente situationen - både for at se om vejen til Obertauern åbnede eller vi kunne få jer til et andet skisportssted, ikke har været tydeligt nok. Vejret er meget omskifteligt i bjergområder og situationen kan ændre sig hurtigt og vi vil helst sende vores gæster hen til deres bookedede destination og af sted på ski. Vi sælger rejser for at få folk på ski og vi havde som sagt hele tiden en forventning om at vejen til Obertauern blev åbnet op.

Da I bad om vores hjælp til at finde en ny destination, gjorde vi hvad vi kunne, og vi fandt en ny rejse til jer og derfor kan vi ikke tilbagebetale det I kræver, da I selv valgte at afslutte jeres rejse med os og benytte et andet bureau og tage til en anden destination. I valgte at hæve jeres pakkerejse hos os og dermed også liftkortene i den pakkerejse, de kan derfor ikke tilbagebetales.

...”

I mail af 13. juni 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

5. januar 2019, var en af de største snekaos i Østrig, og flere destinationer og indfaldsveje lukkede grundet lavinefare.

Vi har efter mange år i branchen oplevet store mængder snefald der har lukket veje, men aldrig flere dage som i dette tilfælde. Derfor handlede vi i bedste tro og sendte vores gæster på skiferie, da vi ved at vejret på en time kan vende i Alperne og klare op. Her var der ikke belæg nok til at aflyse alle vores rejsende, trods vejrudsigterne sagde der ville komme meget sne.

Desværre viser vejret ikke at have ophold og det massive snefald forsætter, og da vores Østrigske gæster lander i Salzburg er det ikke muligt at fragte dem til Obertauern da indfaldsvejene er lukket grundet lavinefare i en grad 5, hvilket er det højeste de kan være. Vi indlogerer alle berørte på hotel i Salzburg, med en helt klar forventning om at køre dem til Obertauern søndag. Da vejret fortsætter i sit ekstreme snefald, er vi konstant afventende for oplysninger fra de Østrigske myndigheder. Jeg er ked af hvis ikke [klageren] og co. ikke føler sig oplyst nok. Vi gjorde hvad vi kunne, for hele tiden at holde dem underrettet om situationen og hvad der skulle ske via sms, og gennem vores guider. Den udenlandske guide der bliver omtalt, var med stor sandsynlighed en svensk guide fra en

af vores andre brands. I ekstreme situationer som denne hjælper vi hinanden uanset om der står [et af de andre brands] på jakken.

Som sagt gjorde vi alt hvad vi kunne i den ekstreme situation og forsøgte at finde en alternativ løsning hurtigst muligt, da Obertauern så ud til fortsat at være lukket. Vi kunne ikke informere mere ud end vi gjorde, da vi arbejdede på højtryk på en alternativ løsning, og få flyttet en hel destination til en anden, kan rent praktisk ikke fikses på 1 time. Kl. 14.00 fik alle Obertauern gæster besked om at de blev fragtet til Schladming så de ville kunne komme på ski dagen efter. På det tidspunkt regnede vi stadig med at Obertauern ville åbne igen. Og da vi mandag blev oplyst af Myndighederne at de stadig ikke åbnede vejene, besluttede vi at give vores gæster muligheden for at forsætte resten af deres ferie i Schladming. Alle gæster blev kompenseret for den sene ankomst og for forskellighed i standarderne i fra deres oprindelig køb i Obertauern til de hoteller de fik i Schladming.

Desværre havde [klageren] ikke tålmodigheden til at vente på afgørelsen om hvad der skulle ske, så de besluttede at afhjælpe sig selv, og finde en alternativ løsning på egen hånd. Se alle informations sms'erne nedenfor.

Og selvom han tog skeen i egen hånd og ikke tog imod vores hjælp, har han fået udbetalt 2x dagsandele altså 2x 7.290,- i alt 14.580,- for forsinkelsen.
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 11. januar 2019 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at det lørdag den 5. januar 2019 før klagerens afrejse fra Danmark samme dag kl. 17.45 af østrigske medier fremgik, at vejen til Obertauern, pga. snevejr og risiko for laviner, ville blive spærret lørdag den 5. januar kl. 17 frem til søndag den 6. januar 2019 kl. 12.

Det er ubestridt, at klageren efter ankomsten til Salzburg lørdag den 5. januar 2019 kl. 20.10, blev midlertidigt indkvarteret på hotel i Salzburg.

Ankenævnet finder herefter, at rejsearrangøren før afrejsen fra Danmark burde have været vidende om, at klageren tidligst ville kunne ankomme til det bestilte rejsemål søndag den 6. januar 2019 om eftermiddagen – ca. 15 timer senere end oprindeligt planlagt.

Da rejsearrangøren inden pakkerejsens påbegyndelse ikke har underrettet klageren om en væsentlig ændring af et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, herunder ankomsten til skiområdet, har rejsearrangøren herved tilsidesat sin underretningspligt, jf. Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 18, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt.

Rejsen har derfor været mangelfuld, og klageren har derfor været berettiget til at kræve, at rejsearrangøren afhjælper manglen.

Ifølge Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 23, stk. 2, 1. punktum kan den rejsende selv afhjælpe manglen, såfremt rejsearrangøren ikke har afhjulpet manglen inden rimelig tid.

Da rejsearrangøren – på klagerens forespørgsel søndag den 6. januar 2019 kl. 10.15 – ikke kunne afhjælpe manglen, og klageren fortsat måtte afvente yderligere oplysninger fra rejsearrangøren kl. 14 samme dag, finder Ankenævnet, at klageren, der var på en rejse af en varighed på fem dage/fire nætter, var berettiget til at foretage afhjælpning og kræve nødvendige udgifter til afhjælpningen refunderet.

Den omstændighed, at klageren ikke har givet rejsearrangøren en rimelig frist til at afhjælpe manglen, kan ikke føre til et andet resultat, da øjeblikkelig afhjælpning pga. rejsens varighed var påkrævet, jf. lovens § 23, stk. 2, 2. punktum.

Klageren er herefter berettiget til erstatning af udgiften til hotelophold og liftkort i Bad Gastein på 22.500 kr. samt et skønsmæssigt fastsat beløb til taxaudgiften på 5.000 kr.

Henset til den manglende dag på ski den 6. januar 2019, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der endvidere berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 14.500 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 14.580 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 27.420 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 11. april 2019. 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 [Rejsearrangøren] 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