

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-334

afsagt den 20. december 2019

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager] [Adresse1] [By1]	(5 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Skirejse. Saalbach, Østrig. 18.1.-27.1.2019.	
<b>PRIS</b>	I alt 28.395 kr. (inkl. 6 dages liftkort)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. bortvisning af to rejsedeltagere fra hotellet uden advarsel. Opkrævning af det fulde depositum til reparation af skaderne. Utilfredsstillende service fra guiderne, rejsearrangøren og hotelpersonalet.	
<b>KRAV</b>	”Kompensation for ny skiferie til alle fem + erstatning af udgifter” for depositum på 250 euro, indkvartering på 2.242 kr. og forplejning på 2.062 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	24. april 2019	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	5. september 2019	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 20.242 kr. og modværdien i danske kroner af 200 euro til klageren [Klager] samt renter fra den 24. 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 15. januar 2019 ved mailkorrespondance med rejsearrangøren en skirejse til Saalbach, Østrig, for 5 personer for perioden fra fredag den 18. januar til søndag den 27. januar 2019 med indkvartering i to-værelses lejlighed på hotel Landhaus Wallner. Med 6 dages liftkort til ”Skicircus Saalbach, Fieberbrunn”, uden pension.

Søndag den 20. januar 2019 blev to af de frem rejsedeltagere bortvist fra det bestilte hotel, hotel Landhaus Wallner og flyttede til en et andet indkvarteringssted, Pension Eder, hvor de var indkvarteret i perioden 20.-23. januar 2019 for egen regning.

Den 23. januar 2019 flyttede de to bortviste rejsedeltagere til et tredje hotel, hotel Landhaus Burger, som rejsearrangøren afholdt udgifterne til, hvor de boede frem til hjemrejsen den 26. januar 2019.

Klageren gør gældende, at to af de frem rejsedeltagere uberettiget og uden advarsel blev bortvist fra hotellet dagen efter ankomsten.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellet opkrævede det fulde depositum på 300 euro til reparation af skaderne på en skabslåge samt en knækket lamel.

Klageren gør endelig gældende, at guiderne og rejsearrangørens service var utilfredsstillende, da de ikke hjalp dem tilstrækkeligt i forbindelse med bortvisningen, og at hotelpersonalets service var utilfredsstillende, da de ved bortvisningen havde låst sig ind i lejligheden og pakket alle frem rejsedeltageres bagage.

I udbudsmaterialet er hotel Landhaus Wallner bl.a. beskrevet således:

”...  
2-værelses lejlighed på 47 kvadratmeter, med komplet køkken, bad og toilet i nyere stil. Generelt er lejligheden rigtig fin og velholdt.  
...”

I udbudsmaterialet er Pension Eder – indkvartering nr. 2 - bl.a. beskrevet således:

”...  
Pension Eder er fra sæsonen 2018/2019 [Rejsearrangørens] egen pension, som bestyres af vores eget danske værtspar. De står klar til at modtage jer og sørger for den gode stemning og masser af hygge og gode råd til, hvor det måske er specielt godt at løbe på ski lige nu eller hvor I finder den bedste afterskiing.  
Pension Eder har en helt perfekt beliggenhed midt inde i Saalbach by med få minutters gang til lift og pist, og omringet af hyggelige caféer, restauranter, barer mm.  
...”

I udbudsmaterialet er hotel Landhaus Burger – indkvartering nr. 3 - bl.a. beskrevet således:

”...

Landhaus Burger er et familievenligt hus med lejligheder i centrum af Saalbach. Beliggende på Bernkogelbahn er indgangen til Skicirkus Saalbach-Hinterglemm lige uden for hoveddøren.

Tilbuddet omfatter lejligheder i størrelsen 2-5 personer.

Lejlighederne er delvist udstyret med bad eller brusebad / toilet samt stue med satellit-tv og radio, telefon, balkon og separat køkken med mikrobølgeovn / opvaskemaskine.

...”

Af rejsearrangørens ”Rejsebetingelser” fremgår bl.a.:

”...

Den rejsendes ansvar

Rejsedeltagere er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som [Rejsearrangøren] eller dennes repræsentanter samt fly og busselskaber fastsætter. Rejsedeltageren skal respektere de ordensbestemmelser, som fastsættes af hensyn til transporten, til og fra destinationen samt for ophold på hoteller, lejligheder m.v.

Grov eller gentagen overtrædelse heraf kan medføre bortvisning fra rejseselskab og/eller hotel/lejlighed, således at videre ophold og hjemrejse må foretages for egen regning.

Den rejsende er erstatningsansvarlig efter alm. erstatnings regler for skader forvoldt mod [Rejsearrangøren], dennes repræsentanter og andre, som [Rejsearrangøren] samarbejder med. [Rejsearrangøren] er tillige berettiget til helt eller delvist at inddrage depositummet for lejlighed/chalet/hotelværelse, såfremt ovenstående overtrædes. Alle beboere i en lejlighed/chalet/hotelværelse hæfter solidarisk for enhver skade på indkvarteringen.

...”

Af ”Værd at vide” på rejsearrangørens hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Lejlighedsdepositum

I alle vores lejligheder skal der lægges et depositum enten til guiden eller den lokale udlejer.

...

Det er rejsedeltagernes eget ansvar at lægge depositum ved nøgleudlevering. Nøglerne kan ikke udleveres, før depositum er lagt.

...

Reglerne vil fremgå af det udsendte materiale. Tilbagebetaling af depositum sker enten ved afrejse eller ved fremsendelse af depositum senest 10 dage efter hjemkomst, såfremt lejligheden er efterladt i rengjort og ordentlig stand, og der ikke har været støjklager. Det er det lokale lejlighedsbureau, der afgør om der skal tilbageholdes noget af depositum. I tilfælde af tilbageholdelse af depositum hæftes solidarisk af lejlighedens beboere. Laves der skader i lejligheden, hvis beløb overstiger depositummets størrelse, skal regningen fra det lokale lejlighedsbureau betales før hjemrejse fra destinationen.

...”

Klageren har på rejsemålet nærmere begrundet sin klage i mail af 24. januar 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi ankommer d.19 om morgenen kl.07, og bliver derefter fulgt op på landhaus Wallner af vores [guide 1].

Første møde med ejeren er positivt, og vi hilser alle høfligt og får en dejlig snak med ham. Ham og hans kone forklarer at nøglerne er til hoveddøren og lejligheden, de fortæller desuden at vi lige skal skrive vores navne samt fødselsdage ned på et papir og give til dem. Da vi har skrevet vores navne ned fortæller de, at de skulle bruge et depositum på 300 euro, noget som [Rejsearrangøren] ikke havde gjort klart for os.

D.19 (ankomstdagen) tager vi på ski, og kommer hjem kl.14, hvor vi efterfølgende tager ned i Saalbach midtby. Vi kommer hjem kl.21, hvor en af os ved et uheld snubler og tager fat i skabslågen, da den stod åben, og det resulterer i at den knækker af. Dette sker ca. kl.21:45. Derefter går vi alle i seng, eftersom vi ikke har sovet særlig meget i bussen. Sidste mand lagde sig til at sove ca kl.22:30.

D.20 om morgenen sætter en af drengene sig på kanten af sengen, hvilket resulterer i at to lameller ryger af. Den ene knækkede. Sengen var meget gammel, og var en opredning/ekstraseng der var sat ind på værelset.

Kl.8:20 forlader vi lejligheden, for at komme på ski. Vi aftalte at vi ville informere ejerne om de to uheld, så snart vi kom hjem - eftersom vi, af ren respekt, ikke ville ringe til dem tidligt en søndag morgen.

Da vi kommer hjem fra ski kl.14:30-15 kan vi se at skabslågen står ude foran døren, og vores nøgler ikke virker til lejligheden. Vi ringer derfor til ejerne og de kommer ned. Vi siger at nøglen ikke virker til døren, og ejernes datter svarer “Det ved jeg godt”. Så spørger vi “hvorfors?”, og her griner de og siger at det behøves de vist ikke at svare på. De virker oprevet, flabet, uforstående og meget provokerende i deres udtale. To af os fører ordet og stiller spørgsmålstegn ved hvorfor vi bliver smidt ud uden advarsel, eftersom vi regnede med at depositummet ville dække skaderne. Grundet sprogbarrieren, er det svært at forklare vores side af historien, og det bliver en blanding af engelsk og tysk. Derudover afbryder de også samtalen hele tiden, og er slet ikke lyttende. Da vi til sidst får lov til hente vores ting i lejligheden, er det allerede pakket sammen. Det betyder altså at de har flyttet og rørt vores ejendele, og placeret det i vores tasker.

De er ikke til at snakke med, og da [medrejsende 1] spørger om han må se hvor slem skaden er, siden de har taget alle 300 euro svarer datteren bare: “vi kan også bare ringe til politiet hvis det er”.

Vi forlader derfor ejendommen meget uforstående, og helt rundt på gulvet. Vi opsøger derfor vores [guide 1] som har været i kontakt med ejerne mens vi var på ski. Vores to guider ([guide 1] og [guide 2]), havde været oppe og se lejligheden, og mente heller ikke, at der var grundlag for, at vi kunne smides ud. De sagde også, at de ikke havde oplevet noget lignende, og hvis man normalt kom til at ødelægge noget ved et uheld, burde depositummet man havde betalt dække dette.

Ejerne havde fortalt guiderne, at vi havde festet hele natten, specifikt kl 03 havde der været meget larm. Men efterfølgende da en af vores mødre kontakter parret, ændres det til, at det var ca kl 22, de havde hørt os og ikke midt om natten, da vi alle lå og sov, da vi som skrevet havde været igennem en lang bustur dagen inden.

Efter en masse snak frem og tilbage mellem en af vores mødre og parret, ender det med, at 3 af os får lov til at “flytte” tilbage i lejligheden, mens 2 af os får at vide at vi skal finde noget andet at bo i, da vi i følge dem har været flabet og næsvise. Vi var meget uforstående overfor det, da det eneste de to drenge havde gjort var at prøve og forstå hvorfor vi skulle ud uden en advarsel.

3 af os tager derfor tilbage til lejligheden og hjælper de sidste to ned med deres ting på Pension Eder hvor der heldigvis var en 2-værelses lejlighed ledig, dog kun til onsdag den 23. Til 100 euro pr. Nat.

1. Det kan ikke passe man pga. en skabslåge, bliver sat på gaden og helt uden advarsel. Hvis (som der ikke har været) havde været larm og `fest` i vores lejlighed om aftenen/natten, burde vi være blevet kontaktet (og ikke 16 timer efterfølgende med en låst dør) med budskabet om at være rolig. Men der var ingen larm....

2. De er gået ind på vores værelse og fundet lågen, og pga en låge og udelukkende en låge, låser de vores dør - og har dermed allerede besluttet, at vi alle 5 ikke længere kan bo der uden advarsel el. dialog. Det bliver jo så meget mærkeligt ændret til 3 må overnatte, 2 ikke. Hvordan kan man påstå larm fra et værelse på 5 og uden at man har kontaktet de 5 på aftenen, så selv konkludere hvilke 3, der ikke har larmet og hvilke 2, der har???

3. Der er indbetalt et dep. på 300 euro, som klart rækker til udgiften til en ny låge, og vi har på intet tidspunkt nægtet at betale lågen. Det kom faktisk nærmest aldrig på tale, da beslutningen om at vi blev smidt på gaden, allerede var taget inden vi tog kontakt til værtparret søndag eftermiddag. Det signalerede de meget tydeligt ved at låse vores dør, grine af os og slet slet ikke ville lytte. Datteren var meget afvisende for dialog.

Vi vil ikke acceptere at blive sat på gaden uden advarsel overhovedet og da slet slet ikke for en skabslåge.

4. [Rejsearrangøren] har ikke været særlig behjælpelige, og de nægter (via opkald til [rejsearrangørens medarbejder] fra 2 x mødre) at betale et nyt hotel. De har ikke talt vores sag overfor værtparret, men udelukkende lyttet til den version de kommer med. `Samtalen` med datteren varede ca. 1/2 min., og hun var så flabet at spørge den ene af os, om hun skulle ryste mit hoved, så jeg kunne forstå, at vi ikke måtte bo på hotellet længere. Hun var meget provokerende.

Godt sagt vi er langt fra tilfredse med den behandling og manglende opbakning vi har fået fra [Rejsearrangøren].

Først KL. 22.15 igår bliver vi ringet op af [guide 2], at vi skal flytte udenfor byen. Det er så her kl. 9.30 blevet ændret til et hotel i centrum.

Vi sender derfor denne klage, da [Rejsearrangøren] ikke vil betale for de 2 ekstra hotelværelser, samt de nægter at betale vores penge tilbage for det hotelværelse, som kun 3 af os bor på nu. Der er jo betalt for 5 pers, men kun 3 bor der.

Dvs [Rejsearrangøren] frasiger sig ALT ansvar. Det kan vi ikke acceptere. De tager slet ikke ansvar og placerer alle ekstra udgifter hos os. Der er jo en årsag til man booker igen bureau og ikke vælger "kør selv".

Vi håber, I forstår, at vi er 5 drenge som er meget kede af hvad der er sket og som har sparet penge op længe via SU og jobs. Vi er 5 venner, som sjældent ser hinanden, men som nyder de her ture (som er gentagende hvert år. Dog første gang med [Rejsearrangøren]) - og det at være sammen betyder virkelig meget. Vi syntes det at sidde og spille sammen efter en dag på ski og lave mad sammen er fedt, og på grund af det her har det ikke været muligt, da de 2 drenge ikke må befinde sig i lejligheden, og pladsen i en 2-værelses lejlighed er begrænset. Økonomien udover ekstra hotel er også uoverskueligt nu, da vi nu er tvunget til at spise ude hver aften, eftersom to af os ikke må besøge de tre andre, som har køkken - og trods alt vil vi jo gerne være sammen, da det ligesom var hele planen med vores tur.

Alt det her har ødelagt vores tur fuldstændig. Humøret og glæden der er ved at rejse og stå på ski sammen er fuldstændig forsvundet.

Vi er 5 gode drenge, der tager ansvar og vi har aldrig prøvet el. hørt om, at man bliver sat på gaden med taskerne før - og når det så meget uretfærdigt sker, er der overhovedet ikke en plan B, hjælp el. forståelse fra det bureau vi rejser med. Var det ikke for vores mødre havde vi idag alle 5 stået uden tag over hovedet.  
 ...”

I mail af 12. maj 2019 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Da [hotelejerne] havde fast besluttet at vi skulle smides helt ud af ejendommen, understregede deres ældre datter at de faktisk ikke engang gider at have unge mennesker ind, og slet ikke danskere – eftersom vores ry er rigtig dårligt sagde hun. Vi er kendt for at ødelægge ting og larme. Men det undrede os rigtig meget, eftersom [rejsearrangørens medarbejder 2] fra [Rejsearrangøren] sagde til en af de rejsende under bookningen af turen, at dette var lige meget og derfor ville han blot skrive 30 år på specifikationen. Det var så ikke lige meget, og spillede faktisk en stor rolle i vores udsmidning – eftersom de på forhånd allerede havde bestemt sig for at unge ikke skal ind på deres ejendom.

...

Der er i ingen af de mails vi har modtaget været beskrevet rejsebetingelser under skirejse.  
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 4. september 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Kompensation for ny skiferie til alle fem + erstatning af udgifter” for depositum på 250 euro, indkvartering på 2.242 kr. og forplejning på 2.062 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 18. februar 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som jeg også har talt med jeres mødre om, så bliver vi ikke enige i denne sag. Vi mener I må tage ansvar og konsekvensen af jeres opførsel og de skader som I har forvoldt på lejligheden.

I har ved indbetaling godkendt vores rejsebetingelser, hvor der blandt andet er et afsnit om depositumbetaling på lejligheder og at man selv hæfter for videre ophold ved udsmidning/bortvisning. Læs mere her: [https://\[Rejsearrangøren\].dk/rejsebetingelser-skirejser/](https://[Rejsearrangøren].dk/rejsebetingelser-skirejser/) Jeg er ked af hvis I mener, at vi har været passive og ikke gjort noget i forhold til at løse det problem, som I har skabt. Den løsning vi ville have foretrukket, ville helt klart have været, at I havde fået lov at blive eller flytte tilbage i lejligheden. Så vi har bestemt talt jeres sag, men vi har samtidig fuld forståelse for ejerens beslutning.

Vi har sendt vores samarbejdspartner, som laver vores kontrakter i Østrig, til Saalbach (han er ansat som ekstern konsulent og fakturerer derfor en hel dag). Han har forsøgt at overtale [hotelejerne] til at lade de to flytte retur. Vi har måtte rykke noget personale fra Saalbach til Zell am See og løse transporten frem og tilbage, for at skabe plads på Pension Eder, da der ikke var andre brugbare alternativer i nærheden med så kort varsel. Derudover har vi haft to mand, som har ringet til alt og alle i Saalbach for at finde en løsning

til den sidste halvdel af ugen, så vi kunne finde indkvartering, som lå så tæt på de andre som overhovedet muligt.

Vi mener ikke I er berettiget til kompensation og afviser derfor nedenstående klagepunkter.

...”

I mail af 18. juli 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi fastholder fortsat at vi har handlet korrekt og ansvarligt i denne sag og at det er selvforskyldt, at klager er blevet bortvist fra deres lejlighed.

Svar på punkter i Klageskema (bilag 01 i klagers email)

Ad 1) Vi er ikke bekendte med Østrigsk lovgivning på dette punkt, men oplever at det er helt normal procedure alle de steder vi arbejder i Europa, at hotel/ejer tilgår deres værelser/lejligheder, hvis de oplever uregelmæssigheder eller i forbindelse med rengøring.

I tilfældet her havde der været en voldsom larm i løbet af aftenen/natten, hvor der er revet en massiv skabslåge ud af klædeskabet samt ødelagt en seng (Se bilag [...]). Ejer konfronterer ikke gæsterne den pågældende aften, da de ikke ønsker en diskussion/konflikt med gæster der er påvirket af alkohol. Mod forventning henvender gæsterne sig ikke til ejer eller [Rejsearrangøren] den efterfølgende morgen, men vælger i stedet at tage på ski. På den baggrund vælger ejer, at tjekke lejligheden.

Ad 2) Lejlighederne/værelserne er deres levebrød, de skal være klar til udlejning igen den efterfølgende lørdag, så vi mener ikke at 300 Euro er urimeligt for at få en håndværker til at udbedre skaderne og fremskaffe en ny seng. Hvorvidt det er en meget gammel seng skal vi ikke kunne afgøre, men ud fra billederne i bilag [...], ser den ud til at være i ganske fin stand.

Ad 3) Deres opførsel har været helt uacceptabel og der er ingen tvivl om at de har overskredet udlejers grænser. Saalbach er et af Østrigs største områder målt på after-ski og de er bestemt ikke uvant med unge mennesker, som kommer for at feste og hygge sig. Vi har aldrig haft problemer på Landhaus Wallner, selvom vi tidligere har haft unge mennesker i deres lejligheder/værelser f.eks. denne gruppe på 14 unge mænd mellem 19 og 22 år (Se bilag [...]). De har aldrig haft nogle krav til os omkring alder og sammensætning af grupper, det fremgår også af denne mail, hvor de skriver ”it doesn't depend on the age of the clients, if they cause damages. Mostly the reason is too much alcohol!” (se bilag [...]).

Udlejer vælger at bortvise gruppen fra lejligheden med henvisning til urimelig opførsel og hærværk på lejligheden, hvilket de ifølge de ”Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotellerie” har ret til (se bilag [...]/paragraf 15 stk. 5). Vi forsøger via en lokalt ansat, at overtale udlejer til at lade gruppen blive og er egentlig af den opfattelse at det er lykkedes. Det næste vi hører, er at de har valgt at bortvise to personer. Det viser sig at en af forældrene til en af deltagerne har lavet en aftale direkte med lejlighedsejer, at to personer flytter ud mens de 3 øvrige får lov at blive, uden at orientere [Rejsearrangøren] herom (se bilag [...]). Det er klart at det er med til at ændre præmisserne for ferien, at man ikke bor sammen. Vi ønsker naturligvis ikke at tage ansvar for en beslutning, som er truffet direkte mellem Klager/klagers forældre og lejlighedsejer.

På baggrund af hændelsesforløbet, mener vi ikke at udlejers beslutning er urimelig. Vi havde naturligvis foretrukket, at de havde fået lov til at blive i lejligheden. Ved bestilling godkender man endvidere [Rejsearrangørens] rejsebetingelser (Se bilag [...]/afsnit om den rejsendes ansvar).

Ad 4) Det er korrekt, at vi ikke vil kompensere eller dække de udgifter de har i forbindelse med at de er blevet smidt ud af deres lejlighed (Se bilag [...] / afsnit om den rejsendes ansvar). De har opført sig uansvarligt og tilsidesat almindelig sund fornuft, hvilket vi mener de må bære det økonomiske ansvar herfor. Vi vælger at hjælpe alligevel, da vi gerne vil holde dem inde i byen og vi vælger at tage 50 Euro pr person/nat på et 3-stjernet hotel, som normalt charger mellem 90-110 Euro pr nat, i centrum af Saalbach og 200 meter fra hvor de andre bor.

Ad 5) Vi har aldrig givet udtryk for at vi gerne vil betale, vi har brugt urimelig mængder tid og ressourcer på at finde løsninger, men vi har aldrig tilbudt at betale!

Klagens og materialets udformning forsøger generelt at fremstille [Rejsearrangøren] som passive og ikke vil tage ansvar for gruppen, det er ikke korrekt. Den pågældende sag har krævet rigtig mange ressourcer og vi har gennem hele opholdet været til at komme i kontakt med 24/7. Vi har været i løbende kontakt med gruppen og ikke mindst deres forældre. Vi har haft to personer til at bruge to arbejdsdage på at ringe til alt hvad vi har af kontakter i Saalbach for at løse problemstillingen. Vi har flyttet ansatte fra hotellet i Saalbach til en lejlighed, som vi måtte leje i Zell am See samt udgifterne til at transportere dem frem og tilbage, for at kunne skabe plads til de to personer i en periode, hvor alt er fuldstændig udsolgt Saalbach.

...

[Rejsearrangøren] afviser både kravet om en ny skiferie for 5 personer og vi afviser endvidere kravet om kompensation for udgifter afholdt på destinationen.

...

Vi har ikke en beskrivelse liggende af Landhaus Wallner, vi har haft en rigtig god aftale på forespørgsel dvs. vi har ringet derned når vi haft udsolgt på vores andre produkter i Saalbach. De har aldrig haft nogle krav eller indvendinger til de gæster vi har haft sendt ned til dem, det har været par, familier, vennegrupper og som oftest herregrupper og yngre mennesker som eksempelvis vi henviser til i bilag [...].

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 4. september 2019 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 19. august 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra rejsearrangøren og anfører yderligere:

”...

Hvis ikke [...] (Mor til den ene [rejsedeltager 1]), havde ringet ned til ejerne, så havde vi alle fem stået uden bolig. De to andre måtte derfor finde noget andet, og heldigvis var der et enkelt toværelses tilbage på Pension Eder. Dog er det værd at bide mærke i, at hvis IKKE [rejsedeltager 1s mor] havde ringet, så havde vi alle fem stået uden bolig, og eneste mulighed var at tage en bus hjem til Danmark, eller at flytte til en anden by. Hvis en forælder kan overtale et østrigsk ægtepar til at lade tre af os komme tilbage, så burde [Rejsearrangøren] ([rejsearrangørens medarbejder]) som har samarbejde med dem, også kunne. Vi mener altså ikke at [Rejsearrangøren] har kæmpet vores sag overfor ejerne, og godtager bare vi bliver smidt ud/sat på gaden.

...



”We agreed that 3 of the boys may still stay in the apartment and the 2 boys, which had caused the damages, checked out and are now staying in another accommodation. The 3 boys were very thankful and promised to behave decent for the rest.”

Svar: Dette er ikke korrekt. Her skriver de altså at de to som blev smidt ud af lejligheden, var dem som havde forårsaget skaderne. Hverken sengen eller skabslågen blev ødelagt af de to der blev smidt ud, men derimod af to af de drenge som fik lov til at bo i lejligheden igen.

...”

### Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at to af de fem rejsedeltagere søndag den 20. januar 2019, pga. skader på et skab og en seng, blev bortvist fra det bestilte hotel, hotel Landhaus Wallner. De to bortviste rejsedeltagere var efter bortvisningen indkvarteret på Pension Eder i perioden 20.-23. januar og hotel Landhaus Burger i perioden 23.-26. januar 2019.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at rejsearrangøren på bestillingstidspunktet ikke har informeret klageren om konsekvenserne af manglende overholdelse af hotellets ordensregler på et varigt medium, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers §§ 10, stk. 1, og 9, stk. 2, herunder at overtrædelse af hotellets regler kan medføre bortvisning.

Efter de foreliggende oplysninger finder Ankenævnet, at hotelpersonalet ikke har været berettiget til at bortvise to af rejsedeltagerne.

På denne baggrund, og henset til den manglende mulighed for samvær i lejligheden på grund af bortvisningen samt, at hotelpersonalet forud for bortvisningen lukkede sig ind i lejligheden og pakkede alle rejsedeltagernes ejendele, 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 16.000 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren er berettiget til erstatning af udgiften til indkvartering på Pension Eder på 2.242 kr. og et skønsmæssigt fastsat beløb på 2.000 kr. til dækning af udgifter til forplejning.

Da rejsedeltagerne har erkendt skaderne, og rejsearrangøren ikke har godtgjort underleverandørens udgifter til reparation af skaderne, finder Ankenævnet, at klageren endvidere er berettiget til tilbagebetaling af det af indkvarteringsstedet opkrævede depositum på modværdien i danske kroner af 300 euro fratrukket et skønsmæssigt beløb på 100 euro til udbedring af skaderne svarende til en tilbagebetaling af modværdien i danske kroner af i alt 200 euro.

Ankenævnet bemærker i øvrigt, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, har pligt til på et varigt medium at give klageren en række oplysninger, herunder om den samlede pris for pakkerejsen eller eventuelt hvilke typer yderligere omkostninger den rejsende typiske vil kunne forvente at skulle betale, f.eks. et kontant depositum, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 10.

Da en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå skal angive det fulde indhold af aftalen og omfatte alle de oplysninger, der er nævnt i lovens §§ 6, stk. 1 og 10, stk. 2, er det ikke længere tilstrækkeligt, at rejsearrangøren i aftalen henviser til en brochure eller andet lignende markedsføringsmateriale, jf. bemærkningerne til lovens § 10.

Ankenævnet finder endelig, at rejsearrangøren – mod klagerens benægtelse – ikke har godtgjort, at klageren og dennes medrejsende har støjet om aftenen fredag den 19. januar eller natten til lørdag den 20. januar 2019.

Ankenævnet finder yderligere, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at guidernes og rejsearrangørens service under rejsen har været utilfredsstillende, hvorfor klagerens krav vedrørende dette klagepunkt ikke kan imødekommes.

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 20.242 kr. og modværdien i danske kroner af 200 euro til klageren [Klager] samt renter fra den 24. 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