

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-5

afsagt den 3. juni 2019

KLAGER [Klager] (4 personer)
[Adresse1]
[By1]

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Krydstogt. Middelhavet. 21.10.-28.10.2018.
Faktisk hjemkomst 29.10.2018.

PRIS I alt 80.996 kr.

KLAGEN ANGÅR Mistet hjemrejse pga. krydstogtskibets forsinkede anløb i Civitavecchia på hjemrejsedagen.

KRAV ”Erstatningskrav på DKK 17.689,40...” til dækning af udgifter til nye flybilletter på 1.294,92 euro, forudbetalt transfer på 1.100 kr., taxa fra kajen til lufthavnen på 200 euro, hotelovernatning på 692 euro og taxa fra lufthavn til lufthavnshotel på 25 euro.
Den ene rejsedeltager har fået udbetalt 3.959,89 kr. fra sit forsikringsselskab til dækning af udgifter til flybillet samt lokaltransport, ophold og forplejning.

KLAGEGEBYR 17. januar 2019

SAGEN FULDT OPLYST 14. marts 2019

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 2.211,92 euro fratrukket 3.959,89 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 6. december 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 [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 6. september 2018 ved telefonisk henvendelse til rejsearrangøren et krydstogt i Middelhavet, for 4 personer for perioden fra søndag den 21. oktober til søndag den 28. oktober 2018 med indkvartering i to "Deluxe Suite"-kahytter med balkon på krydstogtskibet MSC Meraviglia. Med helpension.

Pga. krydstogtskibets forsinkede anløb i Civitavecchia mistede klageren den oprindeligt planlagte hjemrejse fra lufthavnen i Rom og kom derfor først hjem mandag den 29. oktober 2018.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. mistet hjemrejse som følge af krydstogtskibets forsinkede anløb i Civitavecchia, pga. uvejr, på hjemrejse-dagen. Klageren indkvarterede sig i stedet på et lufthavnshotel, og fløj hjem dagen efter med mellemlanding i Zürich.

Af klagerens "Bestillingsbekræftelse" fremgår bl.a.:

"...
[Rejsearrangørens] almindelige rejsebetingelser og privatlivspolitik
[http://www.\[Rejsearrangøren\].dk/Bureau-information/almindelige-rejsebetingelser.html](http://www.[Rejsearrangøren].dk/Bureau-information/almindelige-rejsebetingelser.html)
..."

I mail af 25. september 2018 til klageren anfører rejsearrangøren endvidere:

"...
OBS! Hvis der opstår en akut nødsituation på din rejse, kan du kontakte os på telefon 0045 [...].
Vi beder om, at nummeret kun benyttes ved akutte og uopsættelige nødsituationer.
..."

Af rejsearrangørens "Almindelige rejsebetingelser" fremgår yderligere:

"...
Reklamationer
Det påhviler altid kunden at fremsætte eventuelle klager umiddelbart efter ankomst. Er [Rejsearrangøren] ikke blevet informeret om eventuelle fejl og mangler og derfor ikke har haft mulighed for at udbedre disse på rejsemålet, bortfalder retten til senere reklamation og evt. refundering af rejsens pris helt eller delvis.
..."

I mail af 28. oktober 2018 kl. 17.20, til rejsearrangøren anfører klageren fra rejsemålet bl.a.:

"...
Pga dårligt vejr kunne skibet ikke lægge til i Rom og vi nåede derfor ikke vores fly til København og har måttet ombooke til fly i morgen og finde hotel til overnatning. Hvordan skal vi forholde os i forhold til de udgifter vi har haft?

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. november 2018 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

I medfør af § 28 i lov nr. 1666 af 26. december 2017 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, som trådte i kraft den 1. juli 2018, vil vi hermed gøre krav på erstatning som følge af de forsinkelser, udgifter og gener (=mangler) vi har haft på grund af MSC Meraviglias forsinkede ankomst til havnen i Civitavecchia den 28. oktober 2018.

...

Hændelsesforløb

Som bekendt var der voldsomt blæsevejr omkring Civitavecchia den 28. oktober d.å. hvilket betød, at MSC Meraviglia ikke var i stand til at lægge til kaj til forventet tid (ca. kl. 7.00).

Vi er en familie på 4 personer (heraf 2 gangbesværede på hhv. 91 og 86 år), som efter en uge på et dejligt krydstogt i Middelhavet glædede os til at komme hjem til Danmark igen den 28. oktober (direkte flyafgang med SAS mod København kl. 14.25) fra Leonardo da Vinci lufthavn uden for Rom.

Vi havde via jer bestilt transfer til og fra lufthavnen med Suntransfers. Afgangen til lufthavnen den 28. oktober var bestilt til kl. 10 fra Civitavecchia med en mini van. Da klokken var 9.26 ringede jeg til Suntransfers på det nummer, der var angivet i den ordrebekræftelse vi havde modtaget via jer, og oplyste Suntransfers om, at skibet p.t. ikke kunne lægge til kaj og at vi ikke vidste hvornår vi ville ankomme til havnen. Jeg fik oplyst, at vi blot skulle ringe ca. 20 minutter før ankomst til havnen og så ville de prøve at få bilen til at komme så hurtigt som muligt.

Som følge af blæsevejret lykkedes det først MSC Meraviglia at lægge til kaj omkring kl. 12.30. Så snart jeg var sikker på at vi var på vej ind i havnen ringede jeg til Suntransfers (kl. 12.07) for at være sikker på, at de kunne nå at sende den bestilte bil, da vi efterhånden var bekymrede for, om vi kunne nå flyet.

Suntransfers oplyste nu, at vi ikke kunne få den bestilte bil, idet alle ændringer til det bestilte tidspunkt skal være dem i hænde senest 2 timer før det aftalte tidspunkt. De ændrede ikke holdning på trods af, at jeg oplyste dem om at jeg havde ringet tidligere og fået tilsagn om at de ville stille bilen til rådighed og at det ikke havde været muligt for mig at ringe tidligere, da jeg ikke vidste hvor længe forsinkelsen ville vare.

Dette betød, at vi i stedet måtte tage en af de (konventionelle) taxier, der holdt uden for terminalen. Den kostede os 200 Euro. På det tidspunkt, hvor vi endelig var kommet fra borde og havde fået vores kufferter (vores butler gjorde alt hvad han kunne for at vi kom forrest i køen for at komme fra borde) var der stadig en lille chance for, at vi kunne nå flyet mod København. Taxichaufføren gjorde i hvert fald alt hvad hun kunne for at vi kunne nå det. Vi ankom til lufthavnen ca. 13.55 og den ene af os løb direkte til informationsranken, der forsøgte at ringe til gaten, men den var ved at lukke. Da vi også havde bagage, der skulle checkes ind samt 2 kørestolsbrugere, ville de under ingen omstændigheder vente på os.

Vi gik herefter direkte hen til Star-Alliance-skranken for at få ombooket vores billetter, men blev oplyst, at der ikke var pladser ledige på de øvrige afgang mod København den dag – heller ikke selvom vi ville være villige til at tage en afgang med mellemlanding. Da vi bestilte rejsen var det vigtigt for os, at der var tale om direkte flyvninger, idet 2 af de

rejsende er dårligt gående og derfor har brug for kørestolstransport til og fra flyet. Men for at komme hjem hurtigst muligt accepterede vi mellemlanding. Det betød, at vi kunne få billetter hos Swiss Air til en afgang dagen efter, dvs. den 29. oktober, kl. 9.40 med mellemlanding i Zürich. I Zürich ville der være en times ventetid på afgang mod København.

Af hensyn til vores gangbesværede forældre (hvoraf den ene som følge af en sygdom har brug for hvile i løbet af dagen) besluttede vi os for hurtigst muligt at komme til et luft-havnshotel, så de begge kunne slappe lidt af ovenpå dagens oplevelser. Da vi ikke umiddelbart kunne finde jeres nødtelefonnummer, og eftersom vi allerede havde foretaget de – efter vores opfattelse – nødvendige dispositioner - og hverken I eller vi kunne gøre mere i den forbindelse, skrev jeg en e-mail til jer i stedet for den 28. oktober kl. 17.20.

Dagen efter kom vi med flyet fra Leonardo da Vinci lufthavn mod Zürich. Flyet nåede dog at blive næsten en time forsinket – dels som følge af forsinket ankomst til Leonardo da Vinci lufthavnen, dels som følge af dårligt vejr ved afgang fra lufthavnen, som krævede ekstra separation af flyene, hvilket betød at Swiss Air undervejs måtte ombooke vores billetter fra Zürich mod København til en afgang kl. 17.25, hvilket vi blev oplyst om på flyet mod Zürich. Det betød således 5 timers ekstra ventetid i lufthavnen i Zürich.

Lovgrundlag for erstatning

Det fremgår af § 28, at den rejsende har ret til at få passende erstatning fra rejsearrangøren for enhver skade, som den rejsende lider som følge af en mangel. Kompensationen skal ydes hurtigst muligt:

§ 28. Den rejsende har krav på erstatning fra rejsearrangøren for ethvert tab, som den rejsende lider som følge af en mangel, medmindre rejsearrangøren godtgør, at manglen skyldes

- 1) den rejsendes egne forhold,
- 2) en uvedkommende tredjemand og er uforudsigelig eller uundgåelig eller
- 3) uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

Stk. 2. Har manglen forvoldt den rejsende væsentlig ulempe, kan der tilkomme den rejsende en godtgørelse, medmindre rejsearrangøren godtgør, at manglen skyldes de samme forhold, som der er nævnt i stk. 1.

Stk. 3. Erstatning og godtgørelse i medfør af stk. 1 og 2 skal ydes uden unødigt forsinkelse.

Det følger af ovennævnte bestemmelse, at den rejsende har ret til at få erstatning fra rejsearrangøren, medmindre rejsearrangøren kan forelægge dokumentation for, at manglen skyldes en af de givne ansvarsfrihedsgrunde. Ansvarsgrundlaget for rejsearrangøren efter bestemmelserne er således et objektivi ansvar med visse særlige ansvarsfrihedsgrunde. Bevisbyrden for, at manglen skyldes en af de nævnte ansvarsfrihedsgrunde, påhviler rejsearrangøren.

Nedenfor citeres relevante afsnit i lovforslaget til ovennævnte lov om pakkerejser:

”Det fremgår af direktivets artikel 13, stk. 2, at den rejsende hurtigst muligt, under hensyn til sagens omstændigheder, skal oplyse rejsearrangøren om en eventuel mangel, som den rejsende konstaterer under leveringen af en rejseydelse, der er inkluderet i aftalen om pakkerejsen.

Det fremgår endvidere af præambelbetragtning 34, at undladelse af at opfylde ovenstående kan tages i betragtning ved fastsættelsen af den passende prisnedsættelse eller erstatning, når en sådan meddelelse ville have forhindret eller mindsket skaden. Der er imidlertid ikke i direktivet fastsat regler om, hvilke konsekvenser det skal have, hvis den rejsende undlader at opfylde denne reklamationsforpligtelse.

Selvom det følger af direktivet, at den rejsendes manglende opfyldelse af sin oplysningsforpligtelse således kan tages i betragtning ved fastsættelsen af et forholdsmæssigt afslag eller erstatning til den rejsende, kan det ikke udelukkes, at der vil være tilfælde, hvor den rejsendes opfyldelse af oplysningsforpligtelsen ikke ville have forhindret eller mindsket skaden. Hvis den rejsende i sådanne situationer bliver afskåret fra at gøre manglen gældende på baggrund af, at den rejsende ikke hurtigst muligt har underrettet rejsearrangøren herom, vil den rejsendes retsstilling således ikke være lige så gunstig efter en sådan ordning som efter direktivet.

På baggrund af ovenstående finder Justitsministeriet, at præambelbetragtningen udtømmende må antages at fastlægge, hvilke konsekvenser manglende oplysningsforpligtelsen kan have for den rejsendes ret til at påberåbe sig manglen. Dermed kan den gældende ordning i pakkerejselovens §§ 26 og 27 ikke opretholdes.

Med lovforslaget foreslås det på den baggrund, at den rejsende skal give rejsearrangøren meddelelse uden unødigt forsinkelse efter, at den rejsende har opdaget manglen, hvis den rejsende vil påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen.”

I betragtning af, at vi gjorde alt hvad vi kunne for at nå flyet på trods af skibets sene ankomst til havnen; at vi i lufthavnen i Rom var i en presset situation for at få ombooket vores billetter og samtidig skulle tage hånd om vores forældre samt hurtigst muligt finde nærliggende overnatningsmuligheder, og at vi ikke mener at vores oplysningsforpligtelse ville have forhindret eller mindsket skaden, er vi af den opfattelse, at vi er berettiget til at anmode om erstatning for vores (ganske rimelige) udgifter til ombooking af flyrejse, overnatning m.m., idet vi til gengæld har givet jer meddelelse uden unødigt forsinkelse om de opståede mangler, således som lovgivningen foreskriver. Eftersom jeres ansvarsgrundlag som rejsearrangøren er et objektivt ansvar og vejrforholdene m.m. i nærværende sag ikke er så ekstraordinære, at de er omfattet af de særlige ansvarsfrihedsgrunde nævnt i § 28 er vores krav fuldt ud berettiget.

Erstatningskravet beløber sig således:

Beskrivelse af krav	Beløb
Erstatningstaxi fra Civitavecchia til Leonardo da Vinci lufthavnen den 28. oktober	200 Euro
Nye flybilletter til København (til 4 personer – nu med mellemlanding i Zürich)	1.294,92 euro
Taxi til hotel	25 Euro
Hotellovernatning inkl. morgenmad og let aftensmad (2 enkeltværelser og 1 dobbeltværelse)	692 Euro
I alt	2.211,92 Euro

...

Krav om refusion af udgifter som følge af mangler ved rejsen

Ovenstående erstatningskrav i medfør af lovens § 28 fremsættes som alternativ til et krav om refusion i henhold til lovens § 22.

Kravet om refusion af vores (meget rimelige) udgifter til nye flybilletter og hotellovernatning i henhold til § 22 mener vi er berettiget på trods af, at I ikke har haft mulighed for afhjælpning.

Vores krav begrundes med, at vi blev nødt til at tage en hurtig beslutning ved skranken, fordi vi ellers ville risikere at miste de sidste ledige pladser på flyet dagen efter. Billetterne har en værdi der svarer til værdien af de billetter hos SAS, som vi ikke kunne bruge på grund af det sene fremmøde, hvilket også er i overensstemmelse med loven. Det frem-

går således af lovens § 24, at "...Kan en væsentlig del af de aftalte rejseydelser ikke leveres, skal rejsearrangøren uden udgifter for den rejsende tilbyde denne alternative rejseydelser af en så vidt muligt tilsvarende eller højere kvalitet end aftalt."

Øvrige forhold

Ud over ovennævnte erstatningskrav skal vi anmode [Rejsearrangøren] om at foranledige tilbagebetaling af de skatter og afgifter, der ikke blev relevante for vores billetter med SAS ved den flyvning vi ikke nåede den 28. oktober 2018. Refusionen af disse skatter og afgifter kan herefter indgå i beregningen af erstatningen/alternativt blive udbetalt direkte til os.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 30. januar, 11., 18. februar og 6. marts 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver "Erstatningskrav på DKK 17.689,40..." til dækning af udgifter til nye flybilletter på 1.294,92 euro, forudbetalt transfer på 1.100 kr., taxa fra kajen til lufthavnen på 200 euro, hotelovernatning på 692 euro og taxa fra lufthavn til lufthavnshotel på 25 euro.

Den ene rejsedeltager har fået udbetalt 3.959,89 kr. fra sit forsikringssselskab til dækning af udgifter til flybillet samt lokaltransport, ophold og forplejning.

Rejsearrangøren gør i mail af 29. oktober 2018 til klageren bl.a. gældende:

"...

Jeg kan forstå et vejret i hele regionen viste sig fra sin allerværste side hele weekenden. Det er selvfølgelig fint, at I selv fik arrangeret jeres hjemrejse, men eftersom I ikke gav os en chance for at hjælpe, så hænger I desværre selv på udgiften.

Vi har for så vidt pligt til at hjælpe jer i henhold til Loven om Pakkerejser, men det kræver også, at I retter henvendelse til os på vores 24/7 vagttelefon som oplyst i følgebrevet af 25. september 2018, så vi har en rimelig chance for at afhjælpe et givent problem. Se endvidere vores Almindelige Rejsebetingelser, pkt Reklamation (vedhæftet) som du accepterede ved betaling med kreditkort.

Det går ikke at kunden selv afhjælper problemet, og blot sender regningen videre til rejsebureauet.

I skal derfor gå til jeres forsikringssselskab hvor I har jeres rejseforsikring. Der har I en dækning for "forsinket fremmøde", som dækker rimelige udgifter til ombooking, taxa, hotel, forplejning og måske tabt arbejdsfortjeneste.

..."

I mail af 26. februar 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

"...

Vi står altid ved vores ansvar som rejsebureau, og vil til enhver tid tiltræde os det ansvar vi er pålagt jf. Loven om Pakkerejser.

I dette konkrete tilfælde har kunden handlet 100% på egen hånd, uden på noget tidspunkt at kontakte os for afhjælpning.

Kunden henvender sig til os på bagkant (pr. mail – se bilag [...]) og informerer os kort om sagen og de handlinger hun har foretaget på egen hånd. Mailen modtages hos os søndag den 28. oktober 2018 kl. 17.27, hvilket i øvrigt er udenfor vores åbningstid.

Hos [Rejsearrangøren] tager vi vores beredskab alvorligt, og vi har derfor en vagttelefon bemandedt 24 timer i døgnet, 365 dage om året.

Alle kunder informeres om denne vagttelefon på side 1 i det følgebrev kunden modtager sammen med alle rejsedokumenter. (Se bilag [...]). Informationerne er skrevet med bolded og kursiveret font for at tydeliggøre vigtigheden.

Ligeledes fremgår det af vores ”Almindelige rejsebetingelser” (se bilag 3, pkt. Reklamation), at det påhviler kunden at kontakte os i tilfælde af eventuelle fejl, mangler eller øvrige reklamationer, således at vi har en rimelig chance for at udbedre fejlen eller manglen. Kunden er gjort opmærksom på disse betingelser ved indgåelse af aftalen om køb af pakkerejsen (Bestillingsbekræftelse, bilag 4 side 2). Endvidere skal det bemærkes at kunden igen har accepteret disse betingelser ved betaling med kreditkort på vores hjemmeside. (Se bilag [...]).

Kunden har på INTET tidspunkt på rejsen, forsøgt at komme i kontakt med os.

I klageskemaet pkt. 4 anfører kunden, at der er blevet klaget til ”rejseudbyderens repræsentant på rejsemålet”. Jeg er ikke klar over hvorfor kunden har afkrydset ”ja” idet kunden også anfører i klageskemaet ”Jeg sendte en mail fra hotellet.....” – det vil sige efter at hun havde truffet en række beslutninger på egen hånd.

Transfer.

Kunden har på egen hånd valgt at håndtere sagen, herunder kontakte vores underleverandør som skulle stå for transporten mellem havn og lufthavn. Kunden har på egen hånd forsøgt at ændre på den allerede indgåede aftale, og klager nu over at det ikke kunne lade sig gøre. Det ville have været på sin plads, at vi var blevet kontaktet på vores vagttelefon, således at vi kunne have truffet de rette valg og evt. indgået en ny aftale.

Som sagen er endt her, har vi INGEN anelse om hvad kunden har sagt/aftalt telefonisk. Erstatningsfly og hotel.

Uden vores medvirken bookede kunden selv nye flybilletter og er dermed gået langt ud over sine beføjelser. I henhold til vores betingelser jf. ovenstående, så SKAL vi have en chance for at løse problemet.

At kunden vælger at booke fly og hotel til almindelig dagspris og efterfølgende beder os om kompensation er helt urimelig. Det giver os ingen mulighed for at udnytte de eventuelle aftaler vi har med vores samarbejdspartnere (fly, hotel etc)

At kunden IKKE kontakter os, betyder også at vi IKKE har en chance for at annullere deres hjemrejse og evt. få refunderet skatter og afgifter (og dermed holde omkostningerne nede).

Vores billetudsteder (Billetkontoret, IATA certificeret), bekræfter at vi IKKE kan søge om refusion af skatter og afgifter, efter rejsen skulle have været gennemført.

Når den rejsende ikke møder op betragtes det som en regulær No-Show uden mulighed for refusion.

Havde vi fået kendskab til sagen tidligere, havde vores vagtpersonale kunnet annullere billetterne i Amadeus, og dermed ville der have været en chance for at søge om refusion. Den mulighed fik vi aldrig.

I skrivende stund er det af indlysende årsager ikke muligt at sige, om vi kunne have fået dem på et fly fra Rom til København søndag aften, men faktum er at kunden – på egen hånd – valgte at booke billetter til mandag og samtidig indlogere sig på hotel.

I bund og grund finder jeg det uacceptabelt, at kunden vælger at handle på egen hånd, og efterfølgende vil have kompenseret sine udgifter.

Konklusion

Der er efter min opfattelse ikke tale om en hændelse der krævede ”øjeblikkelig” handling og beslutningstagen, idet kunden var bekendt med forsinkelsen i minimum 8 timer inden den planlagte flyafgang. På den baggrund kan kundens ”by-pass” af os ikke retfærdiggøres. Havde der været tale om en force majeure situation, som fx naturkatastrofe, krigshandlinger eller lignende, som havde krævet øjeblikkelig handling, så er det en ganske anden sag.

Der var mere end rigelig tid til at inddrage os, og dermed lade os tiltræde vores ansvar, og bruge vores professionelle kompetencer til gavn for kunden.

Havde kunden kontaktet os på rejsen, havde vores ansvar været uomtvisteligt, men kundens egenhændige håndtering af sagen, kan og må aldrig blive vores ansvar.

På den baggrund kan vi ikke kompensere kunden.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 6. november 2018 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren – som følge af krydstogtskibets forsinkede anløb i Civitavecchia havn på hjemrejsedagen søndag den 28. oktober 2018 – ikke nåede sit fly til Danmark samme dag.

Rejsen har derfor været behæftet med en mangel.

Rejsearrangøren har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over den mistede hjemrejse, idet klageren ikke tog kontakt til rejsearrangøren i forbindelse med tilrettelæggelsen af hjemtransporten.

Det er endvidere ubestridt, at klageren først sidst på eftermiddagen søndag den 28. oktober 2018 og efter at klageren selv havde sørget for nye flybilletter til hjemrejsen og hotelovernatning pr. mail kontaktede rejsearrangøren vedrørende situationen.

Da rejsearrangøren i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt på et varigt medie har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af § 10, stk. 2, nr. 5, jf. § 22 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke kan påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation.

Klageren er derfor berettiget til erstatning af udgifterne til nye flybilletter, hotelovernatning, forplejning og taxa fra havnen i Civitavecchia til lufthavnen i Rom, som fastsættes til modværdien i danske kroner af i alt 2.211,92 euro, idet bemærkes, at klageren ikke findes at have tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt.

Herfra fratrækkes det beløb på 3.959,89 kr. som den ene rejsedeltager har fået udbetalt fra sit forsikringsselskab.

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 modværdien i danske kroner af 2.211,92 euro fratrukket 3.959,89 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 6. december 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 [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