

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0125

afsagt den 5. december 2014

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(8 voksne/3 børn)
<b>SALGSBUREAU</b>	F	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Hammamet, Tunesien. 21.10.-28.10.2013	
<b>PRIS</b>	I alt 36.881 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. utilfredsstillende forplejning, der medførte maveforgiftning. Hotellets standard, rengøring, støj samt manglende toiletpapir.	
<b>KRAV</b>	Yderligere kompensation på 14.323,57 kr. svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 36.881 kr.  Klageren og hans medrejsende har inden ankenævnsbehandlingen modtaget i alt 22.557,43 kr. fra deres forsikringsselskaber.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	12. august 2014	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.400 kr. til klageren samt renter fra den 14. februar 2014. 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 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. september 2013 8 værdibeviser hos F, som klageren den 5. september 2013 anvendte hos [B] til bestilling af en rejse til Hammamet, Tunesien, for 8 voksne for perioden fra mandag den 21. oktober til mandag den 28. oktober 2013 med indkvartering i 4 dobbeltværelser på hotel Houda Jasmine. Med All Inklusive.

Ved bestillingen hos [B] købte klageren yderligere rejser til 3 børn, således at der var en opredning i 3 af de bestilte dobbeltværelser.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. utilfredsstillende forplejning, som medførte maveforgiftning, utilfredsstillende rengøring, manglende toiletpapir samt støj fra hotellets maskiner, andre gæster og trafik.

Klageren har endvidere gjort gældende, at hotellets standard var utilfredsstillende navnlig pga. ødelagte mosaikker i swimmingpoolen, defekt ventilationssystem på badeværelserne samt utilfredsstillende aircondition.

Af ”Værd at vide” på [B’s] hjemmeside under punktet ”Rejsemålet” fremgår bl.a.:

” ...

### Air Condition

Brug af aircondition indgår i prisen på vores hoteller, hvis andet ikke er oplyst.

...

### Rengøring

Værelserne/lejlighederne på de hoteller vi samarbejder med bliver rengjort flere gange om ugen, men ikke altid dagligt.

...

Rengøring er ofte ikke af samme kvalitet som vi er vant til hjemmefra. Opvasken og forbrugsvarer som rengøringsmidler, opvaskebørste, karklud og toiletpapir er ikke inkluderet i rejsens pris.

...

### Mave- og øreinfektioner

Den anderledes bakterieflora, og som regel de høje temperaturer på vores rejsemål, kombineret med badning i forskellige pools, badning på stranden, det lokale drikkevand, bakterier på pengesedler og dørhåndtag mv kan i nogle tilfælde medføre mave- og øreinfektioner. Skulle du være så uheldig at blive syg på rejsemålet, anbefaler vi at du ringer til vores service- eller nødtelefon, så vores rejseledere kan rådgive dig og evt. hjælpe med at kontakte en læge.

...

### Forstyrrelser og støj

De fleste af vores hoteller ligger i populære turistområder med forstyrrelser og gennemgående trafik. Selv om hotellet ligger i et roligt område kan forstyrrelser stadig forekomme fra f.eks. hotelbaren, diskoteket, lyd fra nærliggende hoteller, menneskemylder, byggeri, løsgående dyr mv.

...

### Mangler og reklamationer

Skulle du mod forventning opleve fejl eller mangler under din ferie, er det vigtigt, at du meddeler vores rejseledere det, så de kan forsøge at løse problemet.

...

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...

Reklamation:

Konstaterer du mangler undervejs eller på rejsemålet, skal eventuelle reklamationer med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant, inden rimelig tid efter du har opdaget manglen. Undladelse heraf vil medføre tab af retten til senere at kræve erstatning.

...”

Af ”Handelsbetingelser for [F].dk” fremgår bl.a.:

” ...

Ansvar

..

I forbindelse med den oplevelse, der er knyttet til [F] (der er et værdibevis/gavekort) fraskriver [F] sig ethvert ansvar for fejl og mangler ved den ydelse, som hoteller, kroer, højskoler, restauranter, forlystelsesparker etc. leverer (herefter nævnt som Leverandøren). Denne ansvarsfraskrivelse gælder generelt for enhver form for misligholdelse fra Leverandørens side, således at Køberen eller [F] modtager kun kan rette et evt, krav mod Leverandøren af ydelsen. [F] er således alene formidler af værdibeviset/gavekortet og den hertil knyttede oplevelse. [F] har ikke andel i leveringen af den ydelse.

Ved Køberens accept af disse vilkår kan [F] i Danmark ikke gøres erstatningsansvarlig efter erstatningsansvarsloven eller almindelige erstatningsretlige principper i øvrigt for noget tab, som Køberen eller [F] modtager måtte lide som følge af anvendelsen af [F].

[F] er at regne for et annoncemedium, og er ikke erstatningspligtig for tab, som købere på takeoffer.dk måtte lide som følge af:

...

- Andre forhold der vedrører den ydelse, som værdibeviset gælder til

...”

I bilag til klageskemaet har klageren vedlagt lægelig dokumentation for rejsedeltagerne [K], [K1] og [K2] fra d. 26. oktober 2013, hvoraf fremgår bl.a.:

”Diagnose: Gastroenterit: Mave- tarminfektion som skyldes bakterier.”

Klageren har den 31. oktober 2013 udfyldt klageformular på [B's] hjemmeside og gør yderligere gældende:

” ...

Detaljeret redegørelse er under udarbejdelse for alle rejsedeltagere. Meget kort fortalt drejer det sig om madforgiftning på hotellet tirsdag d. 22.10.2013. 11 familiemedlemmer skulle bl.a. fejre en 60 års fødselsdag d. 24.10.2013, men dette blev forhindret af kraftig diarre' hos 5 familiemedlemmer, placeret på 4 værelser, allerede fra om onsdagen d. 23.10.2013. 5 besøg af lægen og 1 hospitalsindlæggelse. Komplet ødelagt ferie. Redegørelse følger snarest, til jeres orientering (således at I kan gøre tingene bedre næste gang)  
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af den 4. november 2013 til Detur Denmark A/S og anfører bl.a.:

”...

Herunder er forsøgt beskrevet, hvad rejsedeltagerne ellers oplevede på hotellet..

1. Altid meget forkert negativ betaling ved valutaveksling (tyveri/bevidst svindel i hotellets reception)..
2. Manglende toiletpapir på alle 4 værelser, grundet diarre..
5. Utroligt pivende dørhængsler mellem værelse 303 og fællesgangen..
6. Brandventilationen startede 3 gange, alle om natten.
8. Det ene værelses kloset (315), var slet ikke rengjort..
9. Utrolig meget støj (mennesker, ventilationsmaskiner, kølemaskiner, trafik), på værelserne hele døgnet, mest om natten.
10. Skydedørene til altanen kunne ikke låses.
11. Svømmebassin på hotel. Kanter med meget defekt skarpt glasmosaik og F skar foden (trædepuden), så det blødte, onsdag d. 23.10.2013, kl. ca. 11.00. Receptionen hjalp med jod og plaster (det havde de prøvet mange gange før). Herefter var det udelukket for F, at gå bare små ture i lokalområdet..
12. Vore 3 børnebørn fik under brug af svømmebassinet, diverse rifter på huden/kroppen. Bademesteren kunne oplyse, at hotellet i over 3 år har udskudt reparation af badebassinet..
13. Klima anlægget på værelset kunne ikke køle..
14. Den mekaniske ventilation på toilettet/badeværelset fungerede slet ikke..
17. 11 deltagere i familierejsen med 5 lægebesøg til 4 deltagere. 1 hospitalsindlæggelse. SOS sag oprettet. Diverse piller udleveret/indkøbt. Derudover injektioner/sprøjter til 4 deltagere. Dette er slet ikke i orden, da madforgiftning stammer fra hotelforplejningen. Pakkerejse med All inklusive. De 3 børnebørn og en gravid i 27 uge, blev heldigvis ikke ramt af kraftige diarré.
18. En hel del af de øvrige rejende ([B]) fra samme ankomst på hotellet (natten mellem 21.10.2013/22.10.2013), viser sig også, at være blevet syge af maden den 22.10.2013. De blev også syge fra onsdag d. 22.10.2013. Vi kan desværre først ”opdage” dette, når de syge kommer frem fra deres værelser, når hjemrejsen nødvendigvis skal foregå (efterfølgende mandag 28.10.2013)”

I brev af 15. januar 2014 til [B] anfører klageren endvidere:

”...

Kort version:

11 deltagere på samlet billet: 8 voksne og 3 børn, fordelt på 4 værelser. Der var allerede dagen efter ankomsten til hotellet, 4 voksne der var angrebet af kraftig diarré og 2 voksne med

maveproblemer. Der var sygdomsramte på alle 4 værelser. Alle have kun opholdt sig på hotellet og spist på hotellets restaurant (all inklusive).

...

Korrigerig af [B's] mail af 17. december 2013.

Korrektion:..

Det er korrekt, at der er flere forhold som detur ikke i første omgang er blevet gjort opmærksom på. I første omgang mener jeg, mens vi alle 5 (7) lå underdrejede og syge, så er det ikke bare lige at klage over manglende ventilation, klima anlæg der ikke virker o.s.v., i første omgang drejede det sig om at skaffe læge/medicin/plastre/jod/bananer/toiletpapir/valutavekslingsproblemer, m.v.

Flere af forholdene blev desværre først nævnt søndag formiddag den 27.10.2013, for [B's] guide I receptionslokalet, men da var der hjemrejse dagen efter, så der var det jo nok for sent alligevel, Det var måske derfor, at guiden ikke nedskrev noget af det som, bl.a. [K] beklagede sig over.

3 af de voksne har stadig 1 uge efter hjemkomst ondt i maven, rumlen i maven, dårligt appetit, svimmelhed mv..

De 3 førnævnte har stadig efter 10 uger efter hjemkomst ondt i maven rumlen i maven, dårlig mave (tynd). Har været flere gange til lægen, foreløbig uden positivt resultat.

I alt 11 personer på samme billet – Udover ovennævnte 4 deltagere med kraftig diarré, var der 2 personer der ”kun” fik ondt i maven og kun indtog lette måltider.

Endvidere blev 1 af de 4 personer indlagt på hospital i et døgn for væsketilførsel m.v., for at kunne klare den ordinære hjemtransport om mandagen.

Alt i alt blev hele ferien, for alle deltagere totalt spoleret/ødelagt af denne madforgiftning/evt. mangelfuld klosetdesinfektion på hotellet.

Ferien skulle have været en rigtig ferie med afholdelse af flere runde fødselsdage. Derudover skulle deltagerne også se Tunesien som turister, med dette blev der sat en effektiv stopper for, med de mange tilfælde af diarre/madforgiftning/evt. mangelfuld klosetdesinfektion, som familien blev udsat for.

Til orientering blev de 3 børnebørn ikke syge. Dette mener vi skyldes, at de alle 3 spiste noget andet end de voksne (børnebørnene spiste spaghetti og kødsovs). Børnebørnene boede alle på værelse 314, hvor der var 1 voksen der blev meget syg og som også kom på hospitalet om lørdagen.

Det bliver i mailen nævnt forskellige smitekilder, som jeg alle vil afvise grundet:

- I angiver mulig smittekilde som strand - Stranden er slet ikke besøgt af de 11 deltagere, kun af F og kun kl. 06.00 tirsdag d. 22.10 (10 minutter for morgenmad), samt inden aftensmaden, samme dag kl. ca. 18.00, ligeledes i 10 minutter ([K og K1]). Det eneste der blev rørt på stranden var sand og vand med fødderne--> Derfor mener vi at denne smittekilde helt kan udelukkes.
- I angiver mulig smittekilde som penge - Alle rejseomkostninger, betalinger, m.v. blev

betalt af direkte af [K1] - og [K], og derfor kan smittekilden ikke være pengeberøring...

- Jeg angiver en mulig smittkilde her - Poolens glasstiftmosaikstifter/inficeret vand i poolen. Der kan måske være et hygiejneproblem her/smittkilde ???...
- I angiver mulig smittkilde med manglende væske - Der er ingen deltagere der har manglet vædske, da der hele tiden kunne skaffes vædske (all inclusive-rejse). Vi drak udelukkende flaskevand/sodavand/øl/vin og havde fri adgang hertil, via hotellet, hvor vi jo var "lænket" til hele tiden. Denne smittkilde kan helt udelukkes, da det ikke er sandsynlig at 6 ud af 11 rejsedeltagere alle samtidigt skulle være blevet syge grundet manglende vædske. Derudover optræder fare for dehydrering først efter, at du har fået diarre.
  - Yoghurtskål: Se sidst i nærværende klage punkt 20 og 21. Dårlig hygiejne i restauranten.
  - manglende "sjusket" rengøring - alle 4 + ægtepar på 305 eller 307= 5 værelser, lå på samme gang = samme rengøringspersonale. Tidligere i vor korrespondance har vi nævnt, at klosettet på værelse 3015 var meget snavset på trods af 2 papirer på klosetsæde og låg, angav at klosettet var desinficeret ?? Jeres svar i mail var "Det må have været pga. en misforståelse eller overseelse". Se sidst i nærværende klage punkt 20 og 21. Dårlig hygiejne eksisterer på hotellet.
- I angiver diverse offentlige steder som smittkilde – Vi har ikke være på diverse offentlige steder.
- I angiver diverse mulige smittkilder, men der er noget I har glemt toiletdeinfektionen på hotellets værelser, hvor der jo netop kan være meget stor kilde til smittefare (hvorfor man også desinficerer ekstra omhyggeligt jf. papirangivelsen på klosetsæderne).

Ingen af børnene blev syge - De spiste noget andet end de voksne. De spiste primært Spaghetti Bolognese. Alle børnene boede/opholdt sig på værelse 314, sammen med forældrene, men børnene blev ikke smittet, selv om faderen blev meget syg. Faderen J + andre syge havde bl.a. spist salat til frokost tirsdag 22.10.2013, da der var lang kø ved de varme kødretter..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 3. november 2013, 20. december 2013 og 15. januar 2014 til [B] og i breve af 25. august og 25. oktober 2014 til Ankenævnet.

Klageren og hans medrejsende har efter hjemkomsten fra deres respektive forsikringselskaber modtaget i alt 22.555,43 kr. forsikringer, men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere 14.323,57 kr. svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 36.881 kr.

[B] gør i mail af den 17. december til klageren bl.a. gældende:

”...

Sygdom på rejsemålet

...

Vi kan tilføje at der under jeres ophold har været 59 [B] rejsende fra Finland, Sverige, Norge

og Danmark. Ifølge vores destinationskontor, så er jeres reservationsnummer (Res. 400xxxxx) det eneste rapporterede tilfælde vedrørende maveonde/diarre. Maveproblemer kan komme fra mange ting end lige nøjagtig mad- og drikkevarer. Vores gæster befinder sig generelt ved poolen / stranden, og drikker måske ikke altid nok vand, imens de ligger i den varme sol. Derfor er det vigtigt at indskyde, at rejsende tit kan blive syge pga. af hygiejne, og her snakker jeg ikke omkring jeres personlige hygiejne, men omkring udefra kommende hensyn, som f.eks. pengesedler, stranden, havvand samt andre offentlige steder, dvs, alt hvad man er i berøring af i løbet af en dag. Varmen spiller også en stor rolle i antallet af de skandinaviske gæster der årligt bliver ramt af diarré i de sydlige lande. Bakterier har bare bedre levevilkår under disse forhold.

De hoteller [B] samarbejder med i Tunesien, får taget forskellige slags prøver med jævne mellemrum af det lokale hospitals laboratorium. Baseret på din tilbagemelding, hotellets besvarelse, rapporter fra Laboratoriet samt vores rejseledere på destinationskontoret, så har der ikke været noget at sætte fingrene på i forbindelse med hygiejnen på hotellets køkken, mad, restauranten samt deres pool. Derfor er det meget svært, at hænge hotellet op på noget uregelmæssigt i behandlingen af deres mad-, drikke- samt fødevarer.

...

### 3) Manglende toiletpapir

Det er beklageligt at toiletpapir forholdene ikke var optimale på hotellet under jeres ophold, især hvis i skulle have givet hotellets reception besked på jeres situation. Dette er også blevet kommunikeret til hotellet, med ønske om forbedringer for fremtidige gæster.

### 4) Manglende rengøring

Vi er kede af at rengøringen ikke har været tilfredsstillende på badeværelset på ét af jeres værelser ved ankomst. Dette må have været pga en misforståelse eller overseelse.

### Konklusion:

Vi er kede af, at jeres ferie skulle være farvet af de ovenstående klagepunkter. Men taget i betragtning af, at vores rejseledere har haft hotelbesøg på Houda Jasmine et par gange om ugen, samt at i har fået udleveret velkomstmateriale med guidernes kontaktinformationer, så har i valgt ikke at rette henvendelse til os personligt eller over telefon, udover jeres henvendelse den. 24 og 27. oktober 2013, for at bede om assistance til at tilkalde en læge. Derfor er det meget ærgerligt, at vi ikke er blevet gjort opmærksom på de øvrige klagepunkter, hvor vi nemt ville have haft mulighed for at afhjælpe under jeres ophold.

Se mere under ”stk 8 – Reklamationer” i de generelle rejsebetingelser, der er udarbejdet i overensstemmelse med ”Lov om pakkerejser” på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk) under ”VÆRD AT VIDE”. Følgende afsnit har været en del af jeres billet siden 05. september 2013:

Reklamation: Konstaterer du mangler undervejs eller på rejsemålet, skal eventuelle reklamationer med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant, inden rimelig tid efter du har opdaget manglen. Undladelse heraf vil medføre tab af retten til senere at kræve erstatning.

...”

I brev af den 14. august 2014 til Ankenævnet gør [B] yderligere gældende:

” ...

Som vi lægger ud med i vores besvarelse, så er vi kun blevet kontaktet af de rejsende i forbindelse med deres sygdom og deres ønske om at tilkalde en læge. Vi er ikke blevet gjort opmærksom på de øvrige klagepunkter, som klager også bekræfter i punkt 4 og afsnittet ”Hvilket svar fik du”?, at de først henvender sig til os efter de er blevet syge. Derfor er det meget beklageligt og ærgerligt, at vi først bliver gjort opmærksom på disse punkter efter deres hjemkomst, som jo resulterer i, at vi ikke har mulighed for at komme med uddybende kommentarer på disse punkter.

...

Det står også yderligere i vores besvarelse, at der ikke har været noget at sætte fingeren på i forbindelse med hygiejnen på hotellets køkken, mad, restaurant eller pool. Derfor er det meget svært at hænge hotellet op på noget uregelmæssigt i behandlingen af deres mad-, drikke samt fødevarer.

...”

[B] har yderligere kommenteret klagen i mails af 20. december 2013 og 6. februar 2014 til klageren.

[F] gør i brev af 4. november 2014 til Ankenævnet bl.a. gældende:

” ...

Kunden er blevet informeret om disse handelsbetingelser på [F's] hjemmeside, på undersiden "Indkøbskurv". Her bedes kunden krydse af i "Jeg accepterer handelsbetingelserne" inden købet kan gennemføres. Samme sted er der et link til handelsbetingelserne som åbnes i et separat vindue, således kunden ikke selv skal lede efter det.

I ovennævnte handelsbetingelser er kunden bl.a. gjort bekendt med følgende:

"[B] er at regne for et annoncemedium, og er ikke erstatningspligtige for tab, som købere på [B]dk måtte lide som følge af:

...

- Andre forhold der vedrører den ydelse, som værdibeviset gælder til"

Lov om Pakkerejser §26 er ikke nævnt direkte i forbindelse med [B] da [B] blot er formidler af tilbuddet og ikke teknisk arrangør. Teknisk arrangør er i denne sag [B].

Iflg. telefonisk samtale med [B] oplyses kunden omkring Lov om Pakkerejser §26 fra [B's] side, følgende steder: I rejsebetingelserne på [B's] hjemmeside, i klageformularen på [B's] hjemmeside samt på billetterne udstedt af [B] Detur.

...”

[F] har yderligere begrundet klagen i brev af 10. oktober 2014 til Ankenævnet.

## Ankenævnets afgørelse

[F's] handelsbetingelser om, at "[F] er således alene formidler af værdibeviset/gavekortet og den hertil knyttede oplevelse", og at "[F] er at regne for et annoncemøde, og er ikke erstatningspligtige for tab, som købere på [F]dk måtte lide som følge af: ... Andre forhold der vedrører den ydelse, som værdibeviset gælder til", er ikke inden aftaleindgåelsen blevet individuelt forhandlet med klageren, og er i øvrigt i det konkrete tilfælde ikke anført på en sådan fremhævet måde, at klageren derved er blevet gjort tydeligt opmærksom på, at [B] er hans aftalepart med den følge, at krav udelukkende kan fremsættes overfor [B].

På denne baggrund, og da [F] i fakturaen ikke har angivet, at [B] er teknisk rejsearrangør, finder Ankenævnet, at [F] må anses for aftalepart for de 8 personer, der har købt værdibeviser.

Da rejsearrangementet er solgt som en pakkerejse, og dermed er omfattet af lov om pakkerejser, hæfter [F] for sine underleverandørers fejl, selv om [F] intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Ifølge pakkerejselovens § 26, stk. 1 skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter opdagelsen af manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig en mangel.

[F] kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. pakkerejselovens § 26, stk. 2.

Da [F] i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af lovens § 26, finder Ankenævnet, at [F] ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Ankenævnet finder herefter, at indkvarteringen navnlig pga. defekt klima- og ventilationsanlæg og terrassedøre, der ikke kunne låses, 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 2.400 kr.

For så vidt angår klagerens efterfølgende tilkøb af rejserne til 3 børn direkte hos [B], finder Ankenævnet, at [B] er klagerens aftalepart.

[B] har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med indkvarteringen på Hotel Houda Jasmine, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

[B] har derfor ikke kunne afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt er trykt i fakturaen fra [B] og således er en del af aftalegrundlaget med [B], kan klagerens krav i forbindelse med disse klagepunkter ikke imødekommes, jf. § 26 i lov om pakkerejser.

Det bemærkes, at det påhviler klageren at kunne dokumentere, at reklamation har fundet sted, fx i form af kvittering for indgiven klage, når [B] bestrider, at klageren på rejsemålet har reklameret over de utilfredsstillende forhold.

Således som sagen i øvrigt foreligger oplyst, finder Ankenævnet, ikke med den fornødne sikkerhed at kunne lægge til grund, at klagerens og hans medrejsendes maveonde skyldes forhold i forbindelse med spising af madvarer på Hotel Houda Jasmine, som [F] eller [B] kan gøres ansvarlige for.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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 :**

[F] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.400 kr. til klageren samt renter fra den 14. februar 2014. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand