

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0126

afsagt den 5. december 2014

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse i motorhome fra Chicago til San Francisco, USA. 18.3.-10.4.2014.	
<b>PRIS</b>	I alt 17.990 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering i motorhome navnlig pga. at køretøjet blev udleveret i frostsikret tilstand, hvilket betød at klageren først kunne fylde vand på køretøjet, når temperaturen var over frysepunktet.	
<b>KRAV</b>	”1/3 af rejsens pris, motelomkostninger, benzin frem til påfyldning af vand, extra mileage” i alt 17.711,78 kr. ifølge specifikation.  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 8.452 kr.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	7. juli 2014 *****	

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.452 kr. til klageren samt renter fra den 4. januar 2015. 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 15. juli 2013 en rundrejse i motorhome fra Chicago til San Francisco, USA, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 18. marts til torsdag den 10. april 2014 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Best Western Chicago Ohare i perioden 18.-19. marts 2014 og med leje af motorhome "Road Bear model 23-26 Fod" i perioden 19. marts til 9. april 2014. Med afhentning i Chicago, aflevering i San Francisco og 3000 miles. Uden pension.

Klageren gør gældende, at "Vi fik ikke varen. Vi fik ved ankomst til USA forbud mod at fylde vand på køretøjet, så længe der var risiko for frostgrader. Der var derfor ikke tale om et motorhome, men om en lastbil. Vi kunne ikke anvende køkken, toilet eller bad. Vi måtte overnatte på motel og kunne end ikke pakke vores kufferter ud."

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

"...

Supertilbud på motorhomes i USA

Her er et enestående tilbud til dem, der kan handle hurtigt! Et større antal fabriksnye Road Bear-motorhomes skal i marts 2014 køres fra Middlebury nær Chicago i Indiana til en række udlejningskontorer rundt om i USA. Derfor kan vi lige nu tilbyde en 17 dages rejse med fly, hotel og leje af et helt nyt og komfortabelt motorhome til en uhørt lav pris. Vil I rejse rundt i længere tid, kan det også lade sig gøre.

Fra Chicago kan I vælge mellem flere forskellige ruter. Eneste krav er, at I starter i Middlebury og afleverer motorhomet i enten Los Angeles, San Francisco, Las Vegas, Denver, Orlando eller New York. Hvad I vælger at opleve undervejs, er helt op til jer.

"..."

Af underleverandørens forsikringsbetingelser fremgår bl.a.:

"...

Alle køretøjer vil være i vintertilstand. Vand/spildevandssystemet vil være tomt og KAN IKKE benyttes, før temperaturen er over frysepunktet. Skader som følge af frost påføres kunden, såfremt systemet undervejs tilføres vand, før frostfrit område nås.

"..."

Af erklæring, udleveret af underleverandøren, som skulle underskrives af klageren, fremgår endvidere:

"...

Afhentning af nyt køretøj fra fabrik

### MOTOR HOME VINTERTILSTAND

Det køretøj, De afhenter fra fabrikken, er i vintertilstand - dette betyder, at vandsystemet er tomt og indeholder rester af ikke-giftig frostvæske.

Brug af håndvask, køkkenvask, bruse, toilet og vandvarmer er IKKE mulig, før De befinder Dem i varmere omgivelser med temperaturer over frysepunktet (>32 grader Fahrenheit / >0 grader Celsius).

Undgå at fylde på ferskvandstanken og undgå at have køretøjet tilsluttet ferskvandsforsyningen, før temperaturerne er over frysepunktet (>32 grader Fahrenheit / >0 grader Celsius). Vandsystemet er beredt til Deres behagelige afbenyttelse, så snart De befinder Dem i frostfrit område - det kræver kun at fylde ferskvandstanken og skylle systemet igennem, indtil al luft er ude, og vandet er klart og uden urenheder.

Bemærk venligst, at enhver skade på grund af frost er Deres ansvar som lejer (arbejds løn og reservedele i forbindelse med reparation af sprængte vandrør, vandtanke, varmvandssystem, vandpumpe, etc.).

...”

Klageren har endvidere nærmere begrundet sin klage i brev af 22. april 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Velankommet til Chicago fik vi af Road Bear besked om, at køretøjet ville blive overdraget ”wintherized”, altså i frostsikret tilstand uden vand, og at der ikke måtte påfyldes vand eller tilsluttes vandforsyning, så længe der var mindste risiko for, at temperaturen kunne nå under frysepunktet. Hvis vi handlede mod disse instrukser, ville eventuelle følgeskader blive behandlet som resultat af uagtsomhed fra vores side, og vi ville blive pålagt det fulde ansvar. Endvidere blev vi underrettet om, at vi skulle betale ekstra for brug af køretøjets generator, der er nødvendig, hvis der overnattes uden tilslutning af el udefra.

Der har ikke på noget tidspunkt været antydning af oplysninger fra [B] om disse forhold, og rejsen er købt under fuldstændig falske forudsætninger. Det var ikke muligt at anvende håndvask, køkkenvask, bruse, toilet eller vandvarmer. Det udleverede køretøj var uanvendeligt efter formålet og kunne på ingen måde beskrives som et motorhome.

Hele hensigten med vores køb af denne rejse gik derfor fløjten, og ferien var spoleret. Vi var berøvet muligheden for at overnatte uafhængigt i naturskønne omgivelser, sådan som USA byder så rigt på i State Parks osv.

Der var heller ikke mulighed for at benytte os af autoriserede RV camping parker med fuld hook-up, fordi vi end ikke måtte tilslutte os vandforsyning udefra eller benytte toilettet. Vores eneste alternativ var at købe os til overnatning på moteller - netop den type overnatning, vi ikke ønskede og ville undgå med køb af denne rejse.

I Las Vegas kunne vi omsider tilslutte vand og forvandle køretøjet til det aftalte motorhome, kun fordi vi træt af bøvlet samtidig besluttede endegyldigt at ofre den planlagte afslutning på turen: Den smukke Yosemite National Park, hvor temperaturen fortsat kunne nå under frysepunktet.

På dette tidspunkt havde vi kørt 2734 miles (tæller 2800 miles) i en støjende, sidevindsfølsom

og forslugen lastbil, der ikke bød på nogen af de lovede faciliteter. Vi havde kun fået generne - fuldstændigt uacceptable gener, når vi ikke fik fordelene af et motorhome. Og efterfølgende blev vi oven i købet afkrævet betaling for ekstra miles.

...

Vi har ingen mulighed for at afgøre, hvad vore øgede foræringsomkostninger burde sættes til, og slet ikke, hvad den samlede oplevelse af en ødelagt ferie burde takseres til i kroner og øre, men der er konkrete udgifter og tab, som kan opgøres, og som vi kræver fuld refusion af:

Benzin frem til Las Vegas, hvor vi omsider fik rådighed over et motorhome som købt og faktureret:	US\$ 1.211,03
Motelomkostninger, 7 døgn pga. manglende rådighed over motorhome	US\$ 441,59
Ekstra mileage. Vi skulle have 3000 miles inkluderet, men har kun kørt 1131 i motorhome	US\$ 456,66
	US\$ 2.109,28
Før afrejse har vi vekslet til kurs 555,25	
Med denne kurs udgør vort krav omregnet fra dollars til danske kroner	kr. 11.711,78
Vi kræver 1/3 af fakturaen fra [B] refunderet, idet 7 ud af 21 døgn med Road Bears køretøj uden faciliteter ganske enkelt ikke har leveret den vare, vi er blevet faktureret og har betalt for	kr. 6.000,00
...	

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 19. marts, 18. maj og 5. juni 2014 til bureauet og brev af 1. august 2014 til Ankenævnet.

Klageren er efter hjemkomsten blevet tilbudt en kompensation på i alt 8.452 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”1/3 af rejsens pris, motelomkostninger, benzin frem til påfyldning af vand, extra mileage” i alt 17.711,78 kr. ifølge specifikation.

Bureauet gør i mail af 2. juni 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi har gennemgået sagsforløbet og dine yderligere kommentarer endnu engang, og har besluttet, at vi, udover kompensationen for 1/3 af rejsens pris, ligeledes vil dække de omkostninger, som I har haft til hotelovernatninger i den pågældende periode. Grundet vejrliget har vi vurderet, at det ikke være muligt for Jer at benytte alle faciliteter i Jeres motorhome efter hensigten, bl.a. har det ikke været muligt at tage bad eller gå på toilettet. Dette er naturligvis noget, som kan arrangeres på de fleste RV camping pladser langs ruten, så man undgår at skulle benytte moteller undervejs, men det er ikke udgangspunktet.

Jeg er naturligvis ikke uenig i, at et motorhome kan være "støjende, sidevejsfølsom og forslugen", som du skriver, men det er jo præmissen for et motorhome. I har desværre ikke haft mulighed for at benytte bad og toilet på dele af ruten, hvilket vi tilgodeser i vores kompensation, men I har stadigvæk haft muligheden for at blive transporteret på den ønskede måde, mulighed for madlavning undervejs, mulighed for overnatning mm. i det lejede motorhome, så vi ønsker fortsat at afvise kravene om kompensation for benzinforbrug frem til Las Vegas samt for tabt arbejdsfortjeneste.

...

I brev af 23. juli 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Grundet vejrliget på den valgte rute har kunden ikke haft mulighed for påfyldning af vand, hvilket betød at toilet og bad ikke kunne benyttes på dele af rejsen. Køkkenfaciliteterne er ikke afhængige af vandpåfyldning, da der ikke må benyttes vand fra vandtanken til madlavningen, så disse har været til rådighed under hele turen. Det samme gælder sovefaciliteterne, varmeanlægget mm.

På baggrund af de fremsendte oplysninger, har vi tilkendegivet, at ikke alle faciliteter i det lejede motorhome virkede efter hensigten, hvorfor vi har indvilliget i at refundere 1/3 af rejsens pris (døgnandele inkl. fly og hotel mm.), i alt kr. 6.000,-.

Vi har derudover tilbudt at dække omkostningerne til motelovertagninger de dage, hvor faciliteterne i det lejede motorhome ikke har fungeret hensigtsmæssigt, hvilket ifølge [K's] opgørelse udgør et beløb på 441,59 US-Dollars eller kr. 2.452,- omregnet til danske kroner. Flere af disse faciliteter findes på de designerede campgrounds, der findes langs med ruten, og som man skal benytte undervejs. Vi har dog valgt fuldt ud at acceptere og kompensere for den valgte løsning med moteller/hoteller.

I forhold til at kompensere for benzinforbruget mellem Chicago og Las Vegas, så afviser vi dette krav ud fra det synspunkt, at disse omkostninger hele tiden måtte anses som værende en del af selvbetalingen på dette arrangement.

Med hensyn til refundering af ekstra miles, har vi ligeledes valgt at afvise dette krav, da der jvf. fakturaen kun indgår 3.000 miles. Alt derudover skal tilkøbes hjemmefra eller betales lokalt ved aflevering af motorhome jvf. Lejebetingelserne.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 22. april, 15. maj og 12. juni 2014 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at det lejede motorhome ”Road Bear model 23-26 Fod” blev udleveret i frostsikret tilstand, og at klageren derfor ikke måtte fylde ferskvandstanken eller tilslutte køretøjet til ferskvandsforsyningen før han befandt sig i omgivelser, hvor temperaturen lå over frysepunktet døgnet rundt.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren derfor ikke kunne benytte køkkenhåndvask, badeværelshåndvask, bad, toilet og vandvarmer før de ankom til Las Vegas onsdag den 26. marts 2014, hvor temperaturen lå over frysepunktet døgnet rundt.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 6.000 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af udgiften til indkvartering på moteller på 2.452 kr.

Da klageren ikke har godtgjort, at de afholdte udgifter til benzin og ekstra miles var en følge af bureauets mangelfulde opfyldelse af aftalen, finder Ankenævnet, at klageren ikke er berettiget til erstatning herfor.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

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

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.452 kr. til klageren FA samt renter fra den 4. januar 2015. 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