

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0042

afsagt den 1. juli 2015

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Kør-selv skirejse. Ischgl, Østrig. 7.2.-14.2.2015.	
<b>PRIS</b>	I alt 13.098 kr. (ekskl. depositum for liftkort)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. bortvisning fra hotellet og hotellets utilfredsstillende håndtering af situationen.	
<b>KRAV</b>	”Som minimum: Dækning af x-tra hoteludgift på 576 euro.”	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	11. marts 2015	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. samt modværdien i danske kroner af 576 Euro til klageren samt renter fra den 19. marts 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 %.*

*Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klagerens medrejsende købte den 16. december 2014 ved telefonisk henvendelse til bureauet en kør-selv-skirejse til Ischgl, Østrig, for 12 personer for perioden fra lørdag den 7. februar til lørdag den 14. februar 2015 med indkvartering i to dobbeltværelser uden pension for 4 personer og to toværelses lejligheder 4 pers. med morgenmad for 8 personer på hotel Tyola. Med 6 dages liftkort til hele området til alle.

Efterfølgende købte klagerens medrejsende yderligere skirejser for 4 personer til samme rejsemål i samme periode i et dobbeltværelse på hotel Tyola for 2 personer og et dobbeltværelse på Pension Garni Elfrieda for 2 personer. Uden pension for 4 personer og 6 dages liftkort til hele området.

Klagen omhandler kun 2 personer, der var indkvarteret i dobbeltværelse på hotel Tyola.

Klageren blev tirsdag den 10. februar 2015 bortvist fra hotellet.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. bortvisning fra hotellet.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellets håndtering af situationen var utilfredsstillende.

Af bureauets ”Rejsebetingelser” fremgår bl.a.

” ...

4. Kundens generelle pligter

...  
4.5

Ordensbestemmelser

Kunden skal rette sig efter de ordensbestemmelser, der gælder for alle pakkerejsens underleverandører som f.eks. hoteller, lufthavne, transportmidler etc.

Kunden skal optræde således, at medrejsende ikke føler sig generet. I grove eller gentagne tilfælde kan en upassende optræden føre til, at kunden af rejsebureauet eller dennes repræsentanter bortvises fra den videre deltagelse i rejsen. I sådanne tilfælde er kunden ansvarlig for egen hjemtransport og udgifter som følge heraf. Kunden er i tilfælde af bortvisning ikke berettiget til at modtage nogen form for tilbagebetaling af pakkerejsens pris.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 17. februar 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Ugen fik desværre ikke helt det forløb jeg havde forventet pgra en hotelledelse som agerede for mig på en helt uacceptabel måde da et par skistøvler blev forbyttet i hotellets skistald.

Jeg vil først gøre rede for hændelsesforløbet som jeg oplevede det:

- Vi ankom lørdag eftermiddag til Hotel Tyola ; søndag morgen tager min mand og jeg vore medbragte ski og støvler med til skidepotet ved liften hvor vi lejer et skab for ugen.
- Søndag aften fortæller [...] (en fra vores gruppe) mig at der er stjålet et par nye slalomstøvler i hotellets skistald. [En fra vores gruppe] havde, for at være hotellet behjælpelig, ringet rundt til resten af gruppen for at høre om nogen kendte til de bortkomne skistøvler. [En fra vores gruppe] undlod at ringe til mig da min mand og jeg allerede var taget op på pisten på det tidspunkt og da ejeren af de bortkomne støvler var en del mindre end mig, konkluderede [En fra vores gruppe] at vi ikke kunne passe samme støvle.
- Tirsdag morgen bliver jeg kaldt ind på hotellets kontor hvor to politibetjente spørger om de må se mine skistøvler. Jeg aftaler at mødes med dem ved skidepotet.
- Da jeg forlader hotellet for at gå til skidepotet kommer hotel ejers datter løbende efter mig og råber at jeg ikke må forlade hotellet uden politieskorte. Jeg bliver meget vred og forlader hotellet uden at afvente politi.
- Jeg møder politiet som aftalt ved skidepot. Efter udredning på Politistationen må jeg erkende at jeg er kommet til at tage et par (ikke helt nye) skistøvler som ikke er mine fra hotellets skistald søndag morgen.. Samtidig erfarer jeg for første gang at der har stået et par ubenyttede skistøvler i hotellets skistald i 2 dage, som er mine.
- Jeg beklager dybt overfor den retmæssige ejer og betaler hendes udgift ifb med leje af skistøvler. Vi skilles i fuld forståelse og hvor "skistøvle-ejeren" fortæller mig at hun er meget ked af sagens udvikling.
- Jeg ringer til [B's] guide [...] for at informere ham om det skete. [B's Guide] fortæller mig at hotellet ønsker at min mand og jeg skal forlade hotellet med det samme, men at han er på vej til Hotel Tyola for at rede trådene ud og vil kontakte mig senere.
- 3 timer senere ringer [B's Guide] mig op og fortæller hotellet ikke ønsker os boende og ej heller ville lade de to personer af gruppen som boede på Pension Garni Elfrieda bytte værelse med os. Det var lykket [B's Guide] at finde et andet hotel til os, Hotel Garni Almfried. Dette ophold er på egen regning for 576 Euro. Jeg accepterer udgiften da jeg på dette tidspunkt ikke føler jeg har noget valg.
- [B's Guide] hjælper os med at bytte hotel og få snakket med både os og resten af gruppen om hændelsesforløbet. Han skal have stor ros for hans håndtering af sagen.

Jeg mener ikke Hotel Tyola opførsel svarer til det man kan forvente ved en hændelse hvor man i god tro kommer til at tage de forkerte skistøvler i hotellets skistald. Der er især 4 punkter i hotellets adfærd jeg vil fremhæve som værende højst uacceptable:

- 1) Hotel ejer vælger at kontakte Politiet fremfor [B's] guide om de bortkomne støvler
- 2) Hotellet oplyser på intet tidspunkt til nogen i vores gruppe at der står et par ubenyttede skistøvler i skistalden.
- 3) Hotellets datter forsøger at foretage en "civil anholdelse" af mig da hun prøver at forhindre mig i at forlade hotellet uden politi eskorte.
- 4) Hotellet udviser manglende vilje til at afslutte forløbet ved at nægte intern bytte af hotelværelser.

Hotellet kan selv bestemme hvordan de vil opføre sig overfor deres gæster og hvem de vil have boende. Men de har en forpligtigelse overfor [B] og deres gæster.

Vi valgte dette hotel igennem [B] og jeg mener at jeg bør kunne stole på at [B] udvælger hoteller hvor gæsterne ikke bliver politianmeldt på baggrund af en forbytning af skistøvler. Og hvor hotelles personale vil deres gæster det bedste fremfor at møde dem med mistro og negativt adfærd. Hotellets urimelige håndtering af sagen hele vejen igennem medførte at min mand og jeg ikke kunne være sammen med resten af vores gruppe om aftenen, at vi fik en meget ubehagelig oplevelse og dertil en økonomisk ekstra udgift på 576 euro. Sidstnævnte mener jeg at [B] som minimum bør erstatte.

...

I et udateret brev til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Der kan skrives meget om hvem der sagde hvad og med hvilke intentioner. Jeg var så vred som jeg sjældent har været, plejer at kunne bevare overblikket, men mener ikke jeg var personlig eller ude af fokus på noget tidspunkt, bare meget, meget vred. Hotellet var tydelig ikke helt tilfreds med gruppen, hvilket jeg på et plan godt kan forstå. 16 mennesker der spiser i en 4 pers. Lejlighed i en verden hvor ”ordning must sein”. Små episoder som at der var sprøjtet skurecreme ud over komfuret og lagt en skuresvamp og karklud ved siden af.... Ikke at ville lukket et barn ind på hotellet da dette havde glemt nøglekortet. Bare åbne døren og skælde ud for så at lukke døren igen. Der måtte ringes til en af gruppen som så måtte gå op og lukke barnet ind.

...”

I brev af 26.maj 2015 vedhæftet mail 26. maj 2015 til Ankenævnet har klageren yderligere beskrevet hændelsesforløbet bl.a. således:

”...

- Da vi spiste morgenmad den pågældende morgen, henvendte hvad jeg formoder er hotelejerens datter sig og beder mig følge med ind på kontoret. Her befinder sig to uniformerede politibetjente som fremsætter et ønske om at se mine skistøvler. Da disse var i depot, aftaler vi at mødes der til et bestemt tidspunkt.
- Ca. 30 min senere er min mand og jeg klar til at forlade hotellet. Ved udgangen kommer hotelejerens datter løbende efter mig og fortæller med høj røst at jeg ikke må forlade hotellet, men skal afvente politi eskorte. Jeg bliver ekstremt vred og overrasket. Jeg kan ikke huske mit ordvalg, men gør det klart at det er en aftale at jeg skal mødes med politiet på depotet. Datteren er meget insisterende på at jeg ikke må gå alene til depotet, men skal afvente at politiet henter mig. Jeg er derimod meget insisterende på at jeg går derhen uden politi eskorte. Og jeg forlader hotellet med datteren efter os ca. 10 m ud på hotellets parkeringsplads.
- Jeg mødes med politiet som aftalt og fremviser hvad jeg er fuldstændig overbevist om er mine støvler. Politiet medbringer et billed af de bortkomne støvler, som viser et par støvler magen til "mine".
- Vi tager tilbage på hotellet for at mødes med den danske kvinde, hvis støvler er bortkommet. Kvinden har, som man bør, taget et billed sine af støvler og der er et klart match..... Jeg er endnu ikke overbevist da damen er noget mindre end mig; hun fortæller at hun bruger størrelse 39 i sko. Jeg bruger 41 og støvlerne passer mig fint. Vi fortsætter snakken på dansk i rolig tone, kigger billed på computer og konkluderer at hvis det ikke er mine støvler, må der jo være et par støvler mere i hotellets skistald som er mine. Jeg henvender mig til hotellets

datter for at melde mine støvler bortkommet. Datteren svarer at det vil hun ikke tage sig af nu. I baggrunden observerer jeg hotellets ejer og ejerinde gestikulere i et meget vredt kropssprog og på et sprog jeg ikke opfatter. Den kvindelige betjent afbryder klogelig scenen og tager begge "støvle" parter med på politistationen. På vej ud af hotellet observerer jeg at betjenten bærer på et par grå skistøvler.

- I mellemtiden har [V1] og [V2], vores venner som bor på nabohotellet, fundet billeder fra vores skitur i Canada sidste år. De ringer, mens jeg befinder mig på politistationen, og fortæller at mine støvler ikke er hvide, men grå.
  - Jeg undskylder over for politi og vi afslutter med konklusion på at de grå støvler politiet fik med fra hotellet var mine. Der har på intet tidspunkt været nævnt et par x-tra skistøvler før på politistationen. Der er ikke rejst tiltale fra politiet om tyveri af skistøvler.
  - På vej ud ser jeg "kvinden med de hvide skistøvler" sidde i et andet lokale, går derind og undskylder meget. Jeg aftaler at jeg med selvfølge betaler hende de udgifter der er forbundet med min fejltagelse.
  - I skranken på vej ud af politistationen ser jeg hotellets datter stå og snakke med en betjent. Jeg går hen til hende og undskylder at jeg har været skyld i postyret, men at jeg mener hotellet kunne have håndteret sagen på en bedre måde. Dette var hun ikke enig i og begynder en tale om at dette var normal procedure i Østrig. Jeg hører ikke talen færdig, men vælger at forlade stedet inden jeg verbalt kommer til at sige noget jeg ville fortryde.
  - Jeg vender ikke tilbage til hotellet, men går direkte fra Politistation til liftområdet. Herfra ringer jeg til [B's] guide [...] for at informere ham om hændelsen. [B's Guide] beretter at han har snakket med hotellet for minutter siden, at det er første gang han hører om de bortkomne støvler og at hotellet har informeret ham om at hotellet bortviser min mand og jeg.
  - Jeg har altså ingen direkte kontakt med hotellets personale efter jeg forlader politistationen og bortvisningen bliver informeret til mig telefonisk af guiden.
- ..."

Klageren har yderligere begrundet klagen mail af 22. april 2015 til Ankenævnets.

Klageren kræver "Som minimum: Dækning af x-tra hoteludgift på 576 euro.

Bureauet gør i brev af 18. februar 2015 til klageren bl.a. gældende:

"...

Du skal først og fremmest vide, at jeg er klar over, at der her er tale om en kæmpe misforståelse - og altså ikke tyveri. Det skal dog dernæst siges, at din udlægning af det efterfølgende forløb ikke stemmer overens med hverken guidens eller hotellets.

1) Hotellet har forklaret (til både [Guiden] og mig), at du i forbindelse med politianmeldelsen opførte dig meget uforskammet overfor hotelejerne. Jeg kan selvfølgelig godt forstå din frustration, men det er altså sådan, at hotellet bliver nødt til at politianmelde den her slags sager - det er simpelthen et forsikringssspørgsmål. Der skal altså skrives en rapport, så hotellet ikke hæfter for de bortkomne støvler. De forholdte sig ganske enkelt til en tyverianmeldelse fra en gæst, og den slags skal politianmeldes - også for gæstens videre forløb med dennes forsikringsselskab.

2) Du skriver, at hotellet ikke oplyser jer, at der står et par uudnyttede skistøvler i hotellets skistald. Hvordan i alverden skulle de vide det? På et hotel med så mange gæster, så er det altså svært at holde styr på, hvilke støvler eller andet udstyr for den sags skyld, som bliver brugt eller ikke brugt. Hotellet siger selv, at det ikke var noget, som de var opmærksomme på - hvilket man vel heller ikke kan forvente.

3) I forbindelse med politianmeldelsen og det efterfølgende forløb, så kan jeg kun forholde mig til, hvad jeg har hørt - fra dig, [Guiden] og hotellet. De siger, at du opførte dig uforskammet, og du siger, at de behandlede dig respektløst og forsøgte civil anholdelse. Uanset hvordan og hvorledes, så er jeg enig med dig - det kunne godt have været håndteret langt bedre fra hotellets side. På den anden side, så lyder deres forklaring til både [Guide] og mig selv, at de reagerede på din opførsel.

4) Jeg må indrømme, at jeg på ingen måde forstår beslutningen om, at I ikke bare kunne bytte hotel med de to fra jeres selskab, der boede på Garni Elfrieda. Vi har arbejdet sammen med hotellet i 15 år nu, og de er normalt søde og behagelige mennesker, der kun vil deres gæster det bedste. Det er uhyre sjældent, at vi har problemer lige præcis her - det kan vidst tælles på en hånd i løbet af de sidste mange år. Hverken [Guiden] eller jeg selv kunne overtale dem til at lade jer blive boende eller bytte med jeres venner.

Du må meget undskylde min direkte tone, men på mig virker det som om, at I enten er gået forbi hinanden (grundet sprogbarriere) - ellers har du underspillet din rolle i forbindelse med den her sag. Jeg har hvertfald aldrig oplevet dem så sure, at de ikke var til at tale med. Den tredje mulighed er selvfølgelig, at de fuldkommen tabte sutten på hotellet, hvilket jeg ikke afviser - det skulle så bare være første gang.

Når alt er sagt og gjort, så vil jeg selvfølgelig gerne tage en snak med dem igen, nu hvor det hele er kommet lidt på afstand, men jeg bliver nødt til at fastholde, at [B] ([Guiden] og jeg selv), gjorde alt i vores magt for at løse situationen, Da det så ikke var muligt, så fandt vi et hotel til jer i en ellers udsolgt uge.

Jeg kan derfor ikke se, at [B] med nogen form for rimelighed er erstatningsansvarlige i den her sag.  
 ...”

Bureauet har yderligere kommenteret sagen i mail af 13. april 2015 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren tirsdag den 10. februar 2015 i forbindelse med en episode, hvor klageren havde forbyttet sine skistøvler med en anden gæsts støvler, blev bortvist fra indkvarteringen på hotel Tyola, og der i forbindelse med episoden opstod en meningsudveksling mellem klageren og hotellets personale.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauet ved bestillingen af rejsen har informeret klageren om konsekvenserne af manglende overholdelse af hotellets ordensregler, herunder at overtrædelse af hotellets regler ville medføre bortvisning og hjemsendelse for egen regning.

Efter de foreliggende oplysninger finder Ankenævnet, at bureauet ikke i dets beskrivelse af hændelsesforløbet har godtgjort, at klageren har tilsidesat hotellets ordensregler i en sådan grad, at bureauets underleverandør – hotellet - var berettiget til at bortvise klageren.

Rejsen har således været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.000 kr.

Ankenævnet har ved fastsættelsen af nedslaget lagt vægt på, at klageren efter bortvisning fra hotellet valgte at fortsætte opholdet på et andet hotel.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af modværdien i danske kroner af 576 Euro til indkvartering på et andet hotel under resten af opholdet.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. (sagskategori 1).

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 :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. samt modværdien i danske kroner af 576 Euro til klageren samt renter fra den 19. marts 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh  
Formand