

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0235

afsagt den 22. marts 2016

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Alcudia, Mallorca. 15.8.-23.8.2015.	
PRIS	I alt 14.096 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. at klagerens ægtefælles specialfremstillede kørestol blev beskadiget i Københavns Lufthavn på vej ud til flyet, at klageren ikke blev tilbudt hæveadgang, samt at den udlånte kørestol og el-scooter på rejsemålet ikke var tilfredsstillende.	
KRAV	”En erstatningsrejse eller pengene retur.” Bureauet har på rejsemålet tilbagebetalt 126 euro til klageren for den specielle kørestolstransport fra hotellet til lufthavnen. Heri er dog fratrukket prisen for den almindelige transfer. Bureauets underleverandør har erstattet udgifterne til reparation af kørestolen.	
KLAGEGEBYR	30. oktober 2015	
SAGEN FULDT OPLYST	15. februar 2016 *****	

Ankenævnets afgørelse

[B]skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.048 kr. til klageren samt renter fra den 24. september 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

Klageren købte den 24. juni 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Alcudia, Mallorca, for 2 personer for perioden fra lørdag den 15. august til søndag den 23. august 2015 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel Viva Eden Lago. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at klagerens ægtefælles specialfremstillede kørestol blev beskadiget i Københavns Lufthavn på vej ud til flyet, at klageren ikke blev tilbudt hæveadgang samt at den udlånte kørestol og el-scooter på rejsemålet ikke var tilfredsstillende.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev vedhæftet mail af 27. august 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi medbragte en eldrebet kørestol. Dette var accepteret på forhånd ved bestilling af billetten. Kørestolen er specialdesignet til min mand, [M], idet han har meget dårlig ryg og er svært bevægelseshandicappet. Kørestolen er således et uundværligt hjælpemiddel. Kørestolen gør [M] 100 % selvhjulpent, og den gør at han kan bevæge sig omkring smertefrit. Kørestolen er bygget specielt til [M] og er derfor umulig at erstatte med tilgængelige standardprodukter. Efter check-in opholdt vi os i Falcks transportcenter og afventede at blive afhentet til gaten af Falck. Umiddelbart inden vi skulle møde ved gaten, blev vi opsøgt af en medarbejder fra [Flyselskabet], der beklagede at man var kommet til at beskadige kørestolen og vi skulle komme med for at se om den ville være anvendelig på ferien, eller vi evt. ville aflyse turen. Vi blev bragt til pladsen hvor flyet stod. På en transportvogn stod kørestolen i voldsomt beskadiget tilstand. Sædet var skævt, polstringen og fyld var hullet, armlænene og benstøtter var vredet rundt, elektronikken til at styre stolen med så ud som om at den var kuret hen ad asfalten, der manglede en del af plasticunderlaget til styringen. Da man forsøgte at sætte strøm til kørestolen, meldte den fejl, dvs. den var uanvendelig.

Vi skulle nu tage stilling til om vi ville tage af sted uden kørestol og satse på at vi kunne skaffe en på feriemålet, eller om vi ville aflyse turen.

[Medarbejderen fra flyselskabet] ringede først til [B] hvor hun blev mødt af en telefonsvarer, der informerede om at kontoret var lukket. [Medarbejderen fra flyselskabet] prøvede nogle forskellige kontakter hun havde, en ville anbefale os at aflyse turen. Til sidst fik [Medarbejderen fra flyselskabet] fat i en eller anden der havde godt kendskab til forholdene på Mallorca. Vedkommende lovede at tage sig af sagen og sørge for at der ville stå en kørestol til os på hotellet når vi kom frem.

Da vi kom frem til hotellet stod der ganske rigtigt en eldrebet kørestol parat. Kørestolen var i så dårlig forfatning, at den nærmest må betegnes som et "lig". Den var forsynet med massive hjul. Dette bevirkede at alle ujævnheder i underlaget slog hele vejen op i [M's] ryg, og dette bevirkede at han stort set ikke kunne bevæge sig udenfor hotellets område. Blot det at [M's] skulle bevæge sig mellem værelse og spisesal medførte så store smerter at han var nødt til at holde sengen de første 3 dage. Der var også problemer med opladningen. Det var stikket til opladning var defekt. Dette blev rettet mandag. [M] måtte opgive at deltage i informationsmødet som blev afholdt ca. 500 m. fra hotellet pga. strømproblemer med kørestolen og ubehag/smerter ved at køre på det ujævne fortov/cykelsti pga. de massive hjul

på kørestolen.

Vi henvendte os til kontoret og forespurgte om der var mulighed for at få en kørestol med lufthjul i stedet for. Det blev lovet at vi ville høre nærmere så snart at der blev en ledig.

Tirsdag formiddag blev vi så oplyst om, at det ikke var muligt at få en kørestol med lufthjul, men der kunne i stedet for skaffes en el scooter. Denne var med lufthjul. Dette accepterede vi og samme eftermiddag blev kørestolen byttet ud med el scooteren.

Der var nu gået 3 dage af ferien og det længste vi havde været væk fra hotellet var ca. 500 m. til det lokale supermarked. Hver gang vi prøvede at komme lidt ud måtte vi vende om igen, pga. smerter i [M's] ryg. I løbet af de 3 dage lå [M] for det meste i sengen med ulidelige smerter i ryggen pga. den lånte kørestols beskaffenhed (massive hjul, manglende affjedring og støtte i ryggen).

Da vi fik el scooteren blev det lidt bedre, men ikke optimalt. Sædet var hårdt at sidde på og der manglede støtte i ryggen. [M's] egen kørestol er med rygstøtte hele vejen op til nakken, og de lånte køretøjer var kun med støtte op til lænden.

Ok det var det bedste der kunne skaffes, og vi prøvede at få det bedste ud af situationen.

Onsdag formiddag ville vi en tur ind til Alcludia Havn. Da vi nåede næsten derind, måtte vi vende om, [M] kunne ikke holde ud at sidde på el scooteren pga. manglende støtte i ryggen og det hårde sæde. Resten af dagen blev for det meste tilbragt i sengen.

Torsdag formiddag tog vi en taxa til markedet i Inca. Vi glædede os meget til markedet og til at se byen, som skulle være meget spændende. Da vi havde været der et par timer, blev vi nødt til at tage tilbage til hotellet igen pga. smerter i [M's] ryg. Resten af dagen tilbragte han mest i sengen.

Fredag formiddag ville vi så op og se på Alcludia by. Da vi nåede næsten derop, måtte [M] igen vende om og køre hjem pga. smerter i ryggen og dårlig komfort på el scooteren. Igen tilbragte [M] det meste af resten af dagen i sengen pga. smerter i ryggen.

Lørdag skulle vi hjem om aftenen, vi skulle hentes kl. 18.00. Med de tidligere dages forhindringer opgav vi nu at komme mere udenfor hotellet og tilbragte dagen ved poolen og i receptionen indtil afgang til lufthavnen.

Som det ses af beskrivelsen, har vi været meget begrænsede på denne ferie, dette pga. at vi ikke fik [M's] kørestol med, idet den blev ødelagt af handlingsselskabet. Vi finder det meget utilfredsstillende at handlingsselskabet sløser så meget med jeres gæsters ejendele, og især en ting som en kørestol, der er så vigtig for at få en god ferie. Vi fik at vide at kørestolen var faldet ned fra et saxebord. Dette mener vi ikke er korrekt, det sås tydeligt at kørestolen enten havde kuret hen af asfalten, alternativt at den var blevet slæbt henover asfalten. Det er tydeligt at den ikke har været spændt fast til den vogn der skulle køre den ud til flyet, hvorved den er faldet af i fuld fart, eller på en eller anden måde er blevet slæbt efter vognen. Dette er også den opfattelse ved Vela, der er det firma der skal reparere kørestolen. Det virker som om at handlingen er foretaget med en total ligegyldighed overfor den handicappede. Disse mennesker transporterer så meget bagage, at de simpelthen ikke kan undgå at vide hvad der sker hvis en sådan kørestol ikke fastspændes under transporten.

De første 3 dage var totalt spolerede, kørestolen var kun anvendelig på hotelområdet, og selv her med store smerter til følge.. De sidste 4 dage var også mere eller mindre ødelagte, idet anvendelsesmulighederne for el scooteren var stærkt begrænsede. Ikke nok med at [M's] ferie var totalt ødelagt, men jeg, hans kone har måttet optræde som hjælper, hente mad og drikkevarer ved måltiderne, sørge for div. nødvendigheder når [M] lå i sengen på værelset. Det blev mere eller mindre en arbejdsferie for mig.

Vi synes at ferien har været behæftet med så store mangler at den i realiteten er ødelagt.

...

I mail af 18. oktober 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Du skriver at vi skulle beslutte om vi ville rejse eller blive hjemme og få det indbetalte beløb retur. Denne mulighed var ikke tilstede og blev i hvert fald ikke forelagt os for så havde vi valgt det. Godt nok var min mands umiddelbare reaktion, at der ikke var nogen grund til at rejse, da rejsen umuligt kunne gennemføres med et acceptabelt resultat. Dette var rent faktisk grunden til at [flyselskabets medarbejder] kontaktede [B], for at meddele at der måske manglede 2 gæster. Da [flyselskabets medarbejder] ringede til [B], så hun bare opgivende på os og meddelte at der var lukket! [Flyselskabets medarbejder] ringede så rundt på nogle tlf. numre og fik så efter nogle forsøg fat i en medarbejder fra [B], som mente at der ikke var nogen grund til at aflyse, da der muligvis kunne fremskaffes en kørestol på stedet. [B's] medarbejder ringede tilbage til [flyselskabets medarbejder] omkring 5 min. senere og meddelte at der ville stå en kørestol på hotellet ved ankomsten. Det blev også meddelt os at den specialtransport som vi havde bestilt mellem lufthavn og hotel, ville stå til rådighed hele ugen så vi kunne benytte den efter behov. Dette så vi dog ikke noget til.

Det skal i den forbindelse påpeges, at hele denne dialog fandt sted på landingsbanen og i en eventyrlig larm så alle måtte råbe bare for at blive hørt. Vi havde 15-20 min, til at få arrangeret transport af den beskadiget stol til reparatør samt at finde ud af om vi skulle rejse eller ej og selv her måtte man forsinke flyet 5 min. Alle stod og trippede for flyet skulle afsted, vores bagage var lokaliseret og man var parat til at tage den af flyet. Hjælp fra [flyselskabets] groundservice var ikke at få. Vi diskuterede bl.a. at leje en manuel stol i lufthavnen, men selv dette ville [flyselskabet] ikke hjælpe med og vi skulle i det tilfælde lægge et beløb på kr. 1200,00 i kontanter til Falck, som vi ikke lige havde på os, så dette var ikke muligt.

Fra tidligere rejser i området havde vi set, at udlejning af kørestole og lignende materiel var ret almindelig. Dette selv i en kvalitetsklasse tilsvarende min mands. Det var derfor ikke urimeligt at antage at når man lovede os at der stod en kørestol på hotellet ved ankomsten, så var denne også i en kvalitet i stil med min mands. At man monterer en kørestol med massive gummihjul havde vi aldrig troet var muligt. Din bagatellisering af at stolen ikke havde samme komfort som min mands er typisk for ikke handikappede folk. Problemet er her at enten opfylder sådan et hjælpemiddel brugerens behov eller også er det totalt værdiløst. I realiteten svarer dette til at vi fik udleveret en oksekærre når vi havde lejet en moderne bil hjemmefra.

Grunden til at vi ikke umiddelbart kunne oplade stolen var at denne var totalt nedslidt og at ladebøsningen på stolen var defekt således at stikket kunne isættes omvendt, hvilket normalt ikke er muligt med denne stiktype. Det er heller ikke umiddelbart til at se for brugeren idet ladebøsningen sidder således at man ikke kan se den uden at skulle ned og kravle på knæ. Stolens tilstand må betegnes som totalt nedslidt og i meget ringe forfatning og for min mand totalt ubrugelig. Der er jo en grund til at [...] kommune har bevilget en kørestol som min mands normale og havde han kunnet anvende en billigere type, som den man lejede til os, så havde han heller ikke fået den stol han har.

Som tidligere nævnt var stolens dæk af massivt gummi og dette var hårdt som sten (se vedlagte billede). Dette bevirkede at enhver ujævnhed i underlaget virkede som et slag i ryggen. Selv fugerne mellem gulvkaklerne indendørs var en pine at køre på da hver eneste fuge sendte et slag op i ryggen. Hver tur mellem værelse og restaurant medførte at min mand var tvunget til at ligge i sengen og hvile i 2-3 timer. De første 3 dage af ferien var han da også sengeliggende i hovedparten af tiden.

Vi fik godt nok senere en helt ny el-scooter og denne var da med luftgummihjul, men sædet på en sådan (se billede) er uden nogen egentlig rygstøtte så godt nok medførte denne at min

mand kunne komme i restauranten forholdsvis smertefrit, men han kunne stadig ikke bevæge sig omkring udendørs uden store smerter.

...

I betragtning af at min mand normalt er smertefri og 100 % selvhjulpen i hans kørestol, så kan man ikke sige andet end at denne tur har været behæftet med så store mangler at den er værdiløs. Vi har været lænket til vores hotelværelse uden mulighed for at komme nogen væsentlige steder.

...

Godt nok har jeres folk på stedet forsøgt at hjælpe, men jeg er nødt til at skrive forsøgt. De hjælpemidler man har stillet til rådighed har været totalt uanvendelige og rejsens mål er langt fra opfyldt.

Vi var i situationen chokerede og helt ude af stand til at tænke klart. Vi blev utrolig stressede af at vide at flyet kun ventede på os og vi skulle tage en hurtig beslutning. Der var ingen der sagde til os at vi ville kunne få vores penge retur hvis vi blev hjemme og vi kunne derfor kun formode at alle pengene var tabt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 19. oktober 2015 til bureauet og mails af 7. og 16. december 2015 samt 13. februar 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”En erstatningsrejse eller pengene retur.”

Bureauet gør i mail af 15. oktober 2015 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det var med meget stor beklagelse, vi modtog besked om, at [M’s] specielt byggede kørestol desværre var blevet ødelagt i Kastrup Lufthavn. Vi har stor forståelse for den indflydelse, det har haft på jeres ferie. Vi forventer, at Kastrup Lufthavn har erstattet kørestolen, og at [M] forhåbentligt har fået en ny.

Da kørestolen var blevet beskadiget, skulle I beslutte, om I ville rejse uden kørestolen, eller om I ønskede at annullere rejsen og få hele det indbetalte beløb. [flyselskabets medarbejder] kontaktede os, og vi kunne oplyse, at vi godt kunne skaffe en el-drevet kørestol; men en standard model og ikke en, der var specielt bygget til [M]. Vi var på det tidspunkt ikke klar over, at det var meget vigtigt med luftfyldte hjul. I besluttede at tage af sted og få det bedste ud af turen.

Da I ankom til hotellet, havde vi sørget for, at der stod en el-drevet kørestol klar til [M]. Det var en ny, men almindelig standard el-drevet kørestol, som ikke havde den samme komfort, som [M] er vant til. Det var det bedste, vi kunne skaffe. Desværre havde I lidt problemer med opladeren. Det viste sig, at I satte stikket forkert i ifølge den tekniker, som tilså kørestolen mandag.

[M] fandt det for hårdt at køre med de massive hjul, og derfor undersøgte vores rejseledere, om det var muligt at få en el-kørestol med luftfyldte hjul. Det var det ikke; men man kunne få en el-scooter. Det accepterede I, og den blev leveret tirsdag den 18.

Vi kan se, at vores rejseledere har været meget opmærksomme på jer. De sørgede for, at den bestilte specialtransport til og fra lufthavnen blev annulleret, og I fik betaling for denne retur.

Vores rejseledere gjorde deres bedste for at finde en tilfredsstillende kørestol/scooter til [M], og de var behjælpelige med at reservere et bestemt bord til jer, da scooteren var besværlig i restauranten. De hjalp med at bestille udflugter og specialtransport, når I ville på tur, så vi mener, at vores rejseledere fuldt ud har levet op til den sædvanlige gode service, som [B] er kendt for.

Det er virkelig uheldigt, at [M's] kørestol bliver ødelagt i Kastrup Lufthavn, og vi har stor forståelse for den indflydelse den ødelagte el-kørestol har haft på jeres ferie. I oplyser selv, at den er bygget specielt til [M] og derfor umulig at erstatte med tilgængelige standardprodukter. Derfor kan I ikke have haft en forventning om, at en specialbygget kørestol kunne stå til rådighed på Mallorca. Det ville være en standardkørestol. Det accepterede I, da I besluttede at tage til Mallorca uden den specielle kørestol.

Vi finder ikke, at jeres rejse har været behæftet med fejl eller mangler der kan udløse compensation, og derfor kan vi ikke imødekomme jeres krav om fuld refusion af hele rejsens pris eller et gavekort på en erstatningsrejse.

...

I mail af 19. oktober 2015 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

...

Det er umuligt for os at be- eller afkræfte selve hændelsesforløbet, og hvordan skaderne på kørestolen rent faktisk opstod. Vi har ikke andet valg, end at stole på den rapport, som [flyselskabet] har lavet. Det vigtigste er dog, at de anerkender deres ansvar og betaler for skaden.

Som allerede oplyst, kan vi desværre ikke imødekomme jeres krav om en erstatningsferie. Vi har endnu en gang gennemgået sagen, og har den største forståelse for den indflydelse den ødelagte specialbyggede el-kørestol har haft på jeres ferie. [flyselskabet] bekræfter overfor os, at I fik tilbudt, at I kunne blive hjemme og få hele rejsens pris retur, eller I kunne rejse og benytte den el-kørestol, som vores rejseledere bestilte til jer. I valgte at rejse.

På Mallorca gjorde vores rejseledere alt, hvad de kunne for at hjælpe jer, og vi kan derfor ikke medgive, at jeres rejse har været behæftet med fejl eller mangler, der kan udløse compensation.

...

I brev af 21. januar 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

...

Ved ankomsten til Kastrup Lufthavn den 15.08.2015 er der arrangeret hjælp i lufthavnen til [M]. Han transporteres ud til flyet af [...] Passenger Service, som også sørger for at [M's] kørestol kommer med flyet.

Desværre bliver [M's] kørestol beskadiget på vej ud til flyet, og [medarbejderen] fra Passenger Service kontakter gæsterne for at finde en løsning på problemet.

Det står hurtigt klart, at kørestolen er så beskadiget, at [M] ikke kan bruge den. [flyselskabets medarbejder] kontakter [B] vagttelefon, som kontakter vores kontor på Mallorca. Der kan skaffes en anden el-kørestol til [M], som kan stå klar på hotellet på Mallorca ved ankomsten. Det vil ikke være en specialdesignet kørestol specielt tilpasset [M]; men en almindelig el-kørestol. Dette meddeler [flyselskabets medarbejder] [M] og [K]. [flyselskabets medarbejder] informerer også gæsterne om deres ret til at annullere rejsen og få hele det indbetalte beløb retur - se venligst bilag... Gæsterne vælger at fortsætte deres rejse til Mallorca.

Ved ankomsten til Mallorca er der igen arrangeret hjælp til [M], og den lovede el-kørestol står parat. Der er tale om en helt ny el-kørestol; men uden den ekstra komfort, som [M's] egen specialdesignede el-kørestol har. Det er umuligt med kort varsel at skaffe en identisk specialdesignet el-kørestol. Det var gæsten også gjort bekendt med i Kastrup Lufthavn. [M] var ikke tilfreds med el-kørestolen, da den bl.a. havde gummihjul, som ikke fjedrede så godt som luftfyldte dæk. Vores rejseledere kunne ikke skaffe en el-kørestol med luftfyldte dæk; men kunne tilbyde en el-scooter med luftfyldte dæk. Den skønnede [M] ville være bedre, og den modtog han den 18.08.2015.

Under hele ferien var vores rejseledere meget opmærksomme på [K] og [M]. De sørgede for at reservere et bestemt bord i restauranten, da det viste sig, at det var besværligt at komme omkring i restauranten med el-scooteren. De bestilte udflugter og specialtransport, når gæsterne ville på tur, og sørgede i det hele taget efter bedste evne for, at gæsterne fik så god en ferie som mulig.

Vi er kedede af, at [M's] specialdesignede kørestol blev beskadiget i lufthavnen. Vi ved, at flyselskabet allerede har erstattet kørestolen. Gæsterne blev tilbudt at hæve købet og få hele det indbetalte beløb retur. De valgte at fortsætte deres ferie, selvom de vidste, at der ikke kunne skaffes en specialdesignet kørestol tilpasset [M's] behov. Vi og vores rejseledere gjorde alt, hvad vi kunne for at gøre ferien så god som mulig for [M] og [K]. Gæsterne har derfor holdt deres ferie på det planlagte hotel, i den planlagte værelsestype og med den planlagte forplejning. De har deltaget i udflugter og lignende; men naturligvis har den manglende specialdesignede el-kørestol sat sit præg på ferien. Vi finder dog ikke, at vi kan holdes ansvarlige for dette, da gæsterne blev tilbudt at hæve købet; men valgte at tage af sted som planlagt velvidende, at der ikke kunne skaffes en specialdesignet kørestol til [M]. Vi kan derfor ikke imødekomme gæsternes krav om refusion af rejsens pris eller en erstatningsrejse.
...

I mail af 19. oktober 2015 til bureauet anfører bureauets underleverandør bl.a.:

”...

Da vi havde beset skaden på kørestolen og vurderede, at den ikke ville være i nærheden af funktionel, ringede jeg til repræsentanten for [flyselskab 2] for at få et direkte nummer til [B] (det var uden for kontortid). Derefter ringede jeg til [B] (jeg kan desværre ikke huske navnet på hende jeg talte med) for at få klarhed over de muligheder/tilbud jeg kunne give kunden.

1. De fik muligheden for at blive hjemme og få erstattet deres rejse.
2. Da det blev kendt for mig/os at der rent faktisk var en elektrisk kørestol der stod og ventede på dem, gav jeg dem det tilbud, og fortalte, at vi [(Passenger Service)] nok skulle sørge for, at få transporteret kørestolen til [...] kommune, hvor den var fra.

Som bekendt valgte kunden at tage af sted, da det hele til sidst gik op i en højere enhed.
...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klagerens ægtefælles specialfremstillede kørestol blev beskadiget under transporten af kørestolen til flyet ved afrejsen, således at den ikke kunne benyttes på rejsen.

Da bureauet – mod klagerens benægtelse – ikke har godtgjort, at bureauets underleverandør – flyselskabet - i situationen tydeliggjorde over for klageren, at hun kunne træde tilbage fra aftalen og

få rejsens pris tilbagebetalt, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. pakkerejse-lovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren mulighed for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

3 medlemmer (Ankenævnets formand, Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark) finder imidlertid, at rejsen ikke har været helt uden værdi for klageren, og der fastsættes derfor en godtgørelse til bureauet på 7.048 kr.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 7.048 kr.

2 medlemmer (Forbrugerrådet Tænk) finder, at formålet med rejsen har været helt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til tilbagebetaling af hele rejsens pris.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke med rette havde kunnet forvente, at den udlånte kørestol ville være med lufthjul eller at el-scooteren ville være med støtte op til nakken, og at klageren ikke har godtgjort, at køretøjerne var i en ringere stand end hvad klageren med rette havde kunnet forvente.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende disse klagepunkter.

Da klageren efter stemmeflertallet 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.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.048 kr. til klageren samt renter fra den 24. september 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