

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0043

afsagt den 31. august 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Playa De La Arena, Tenerife. 27.12.2015-3.1.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 11.326 kr. (inkl. Administrationstillæg)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at hotellet ikke var færdigrenoveret, manglende køkkenudstyr og faciliteter.	
<b>KRAV</b>	Yderligere kompensation på minimum 2.600 kr. svarende til tilbagebetaling af minimum 6.000 kr. og erstatning af i alt 389 euro for udgifter til køkkenudstyr, benyttelse af swimmingpool på andet hotel og internet simkort. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 3.400 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	16. februar 2016	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	24. maj 2016	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.600 kr. til klageren [K] samt renter fra den 16. februar 2016. 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 17. december 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Playa De La Arena, Tenerife, for 2 personer for perioden fra søndag den 27. december 2015 til søndag den 3. januar 2016 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel Arena Suites. Uden pension.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga., at hotellet ikke var færdigrenoveret, manglende køkkenudstyr og rengøringsartikler, utilfredsstillende internet, poolen ikke som lovet var opvarmet, manglende restaurant, bar og vaskeservice, utilfredsstillende rengøring og lavt vandtryk, som medførte at det ikke var muligt at tage bad i lejligheden.

I udbudsmaterialet er hotellet beskrevet bl.a. således:

” ...

Arena Suites [3 symboler]

Dette hyggelige hotel Arena Suites ligger i behagelig gåafstand fra centrum og strand i dejlige Puerto de Santiago. Her bor du i rummelige 2-værelses lejligheder med mulighed for at lave mad selv og der er feriehygge rundt om poolområdet.

...

Mere information

Hotel Arena Suites består af tre bygninger med poolområdet centralt placeret i midten. Pool, separat børnepool og solstole og parasoller. Gratis wifi på fællesområder. Gratis vaskeservice.

...

Faciliteter

...

✓ Pool...

✓ Restaurant

✓ All Inclusive tilbydes

✓ Bar

✓ Internet på værelset

...

Pool

Antal pools 2

Børnepool, Ferskvandspool, Opvarmet pool, Parasoller, Solterrasse

...

Restaurant og bar

Bar, Poolbar

...

Generelle faciliteter

Reception, bagageopbevaring, Deponering på værelset/i lejligheden, Elevator, Internet på hotelområdet, Internet på værelset, Vaskeservice, Indendørs parkering

...

Værelsestyper

2-værelses lejligheder

Enkle, men for nyligt renoverede 2-værelses lejligheder med separat soveværelse og et opholdsrum/minikøkken.

...

I minikøkkenet er der kogeplader, køleskab, mikroovn, kaffemaskine og meget enkelt køk-

kenudstyr.

...

Gratis wifi.

...

Brus og toilet.

..."

Af bureauets "Værd at vide" fremgår endvidere:

"...

Lejligheder

Lejlighederne er ikke så veludstyrede som permanente boliger herhjemme. De udstyres normalt efter antallet af ordinære senge, både hvad angår møblement og køkkenudstyr. Det er usædvanligt, at lejlighederne er udstyret med egentlige dagligstuemøbler.

Køkkenet egner sig i reglen bedst til lettere madlavning. Lejlighederne er som standard udstyret med enkelt køkkenudstyr, hvilket vil sige et glas, en kop, en tallerken, og et sæt bestik pr. person samt en kasserolle, og en stegepande. Forbrugsvarer som for eksempel toiletpapir, opvaskebørste og karklude, rengøringsmidler indgår ikke i rejsens pris. Vi anbefaler, at der medbringes viskestykker, proptrækker, dåseåbner og evt. kaffetragt/filter.

..."

Af sms-korrespondance fra perioden den 30. december 2015 til den 2. januar 2016 mellem klageren og bureauet fremgår bl.a.:

"...

Tor. 31. dec. 15.06

Hei, Vi har snakket med hotellet Be Live Playa la Arena, og det er mulig å bruke poolen der. Det koster 35€/person med drikke, snacks og lusj buffet inkludert mellom 10:00-18:00, kodeord dere må si i resepsjonen ved betaling er "[Bureau] Arena Suites".

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 4. januar 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Jeg og min kone [...], havde mange gange under vores rejse til Tenerife kontakt til [bureauet], da vi var meget utilfreds med boligens standard. Rejsen var købt som en specificeret rejse med beskrivelse af at der var følgende faciliteter tilstede på hotellet:

- Fri internet.
- Restaurant, hvor der kunne tilkøbes all inclusive, eller bruge restauranten mod betaling.
- Opvarmet pool.
- Pool bar/kiosk.

Alt manglede

Jeg skrev nedenstående email til [bureauet], og havde flere samtaler over telefon med [bureauet], sms udveksling med [bureauet] og samtale med lokal rejseleder.

Ud over ovenstående klagede vi også over manglende køkkenudstyr. F.eks. ovnen var komplet tom! Ingen riste eller fade, heller ikke i skabene! Hvordan skulle man lave mad i denne lejlighed?

Vi måtte selv ud at købe diverse køkkenudstyr for at kunne lave mad i lejligheden.

Vi har aldrig været i en lejlighed, der var så elendigt udstyret. Selv et tæppe til sengen, da der blev koldt om natten, kunne man ikke få! Vi måtte sove med tynde lagener over!

Der var ingen forhold der blev ændret mens vi var der! Vi klagede også til hotelpersonalet, de affærdigede os med, lejligheden er som den skal være. Vi klagede også mundtlig flere gange over rengøringen, efter 2-3 klager, blev der vasket gulv en enkelt gang. Vi klagede også mange gange over vandtrykket. Det var næsten umuligt at bade på hotellet!

...

[Bureauets] rejseledere fandt også et hotel hvor vi kunne bade i en opvarmet pool, til 35 Euro per person per dag! Endnu en udgift som skulle være inklusiv! Vi fandt hurtigt ud af, at der hovedsageligt ikke fandtes nogen gæster på dette hotel som var tilfreds. Hotellet var slet ikke færdigbygget! Kontrakten med firmaet der skulle installere poolvarmen, var ikke underskrevet endnu!

...

Bortset fra at det næsten var umuligt at tage et bad på hotellet, da vandtrykket var uhyggelig lavt, nogen gange stoppede vandet simpelthen helt! Man skulle bruge 1 time på at bade, for bare at få det meste af shampooen ud af håret!

...”

I mail af 12. februar 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

I har tilbudt at refundere vore ekstra omkostninger, imod kvitteringer, selvom i eller i hvert fald jeres rejseledere på stedet godt er klar over at man ikke kan få specificerede kvitteringer på småhandler og ydelser på Tenerife!

Samtidig er jeres tilbud om refusion først kommet efter vi har afholdt alle omkostninger, så vi ikke var klar over at skulle bede om kvitteringer når vi havde omkostninger!

For øvrigt har vi ikke modtaget sms omkring benyttelse af swimmingpool på andet hotel, men hørte fra andre gæster at vi kunne bruge andet hotels swimmingpool for 30 eur!

...

Vi klagede mange gange til hotellet og rejseledere omkring forhold, f.eks. vandtrykket, det var næsten umuligt at bade! Jeg skulle bruge en kop ved håndvasken for at skylle håret. Min kone fik kun vasket håret på det andet hotel hvor vi badede!

...

I beskriver i ikke var klar over at hotellets restaurant, bar og swimmingpool ikke var færdig! Hotellet fortalte os, at der ikke en gang er lavet kontrakt endnu på etablering af poolvarmen, så en dato for færdiggørelse var ikke kendt!

Det er [bureauets] ansvar at sikre at hotellet lever op til det beskrevne, inden i sælger rejser til hotellet!

...”

I mail af 15. februar 2016 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Det er korrekt vi ringede den 28/12 om formiddagen.

Her fortalte jeg om problemerne i vores køkken, som skulle rettes omgående.

Jeg fortalte også om manglende restaurant, bar, Internet og opvarmet swimmingpool.

Det var jo meget ligetil, i kunne jo ikke rette op på manglende Internet, restaurant, bar og den opvarmede pool, mens vi var på ferie! Det skal jo forefindes når vi ankommer!

For at rette op på jeres sammenblanding af omstændigheder har jeg har beskrevet rækkefølgen:

27/12 Ankomst sen eftermiddag. Her konstaterede vi omgående at vi ikke kunne lave mad med forefindende udstyr. Vi gik på restaurant i byen, vi var for trætte til at kontakte [bureauet].

28/12 Formiddag. Ringede til [bureauet] med ovenfor beskrevne klager. Vi blev lovet at i hvert fald køkkentingene ville blive bragt til os.

28/12 Sen eftermiddag. Snakkede med hotel receptionen, de kendte godt køkken klagen, og havde checket værelset. Alt var som det skulle være! Vi måtte derfor købe køkken udstyr!

29/12 Formiddag. Vi var flere familier, 3 danske og 2 svenske, der alle snakkede med [bureauet] igen om alle manglende ting. Igen blev der lovet bedring.

29/12 Aften. Blev ringet op af [bureauet] som du skriver, for at høre om vi havde fået køkkenudstyr.

Nej, det havde vi ikke, vi havde købt. Vi fik tilbudt refusion. Jeg sagde de måtte komme til vores lejlighed for at se hvad vi havde købt!

29/12 Aften. Fik besked om at [bureauets] rejseleder ville besøge os dagen efter kl. 16.

30/12 Skrev jeg mail til [bureauet], da jeg ikke stolede på at noget blev taget til efterretning!!

30/12 Formiddag-eftermiddag. Blev ringet op 3 gange. Først var besøget nu flyttet til andet hotel. Så et anden igen. Så et nyt tidspunkt. 4 familier blev så enige om at gå derhen samlet, 2 danske, 2 svenske.

30/12 Kl. 17. Vi mødte kvindelig rejseleder på et hotel et stykke fra vores hotel. Her fortalte vi alle igen alle klager. Rejseleder ville snakke med hotel! Rejseleder tilbød refundering af udgifter, imod kvittering! (første gang nogen af os hørte om kvitteringer). Vi spurgte ind til hvor vi nu skulle holde nytår, når hotellet nu ingen restaurant havde.

31/12 Morgen. Vi fik sms med forslag til 2 hoteller hvor vi kunne holde nytår. Vi fik også tilbud om kompensation per sms ligesom de andre danskere.

1-2/1 Flere sms frem og tilbage omkring kompensation.

SÅ, alt i alt har vi brugt rigtig meget tid på et hotel som ikke svarede til det beskrevne!

...

Bl.a. har vi ikke købt håndklæder, det er måske nogen af de andre familier der har klaget over udskiftningen af dem. Vi købte til gengæld viskestykker. Hotellet skiftede ikke viskestykket på 25x25cm ud i hele ugen, selv ikke på opfordring!

...

Bl.a. skulle vi selv rydde op i hele poolområdet for at kunne bruge et lille hjørne til at sole os. Alle solstole var bare smidt hulter til bulter i et hjørne indviklet i alle parasoller og gennemblødte madrasser. Hele hotelområdet var møgbeskidt!

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 12. februar 2016 til bureauet og mails af 7., 31. marts, 17. maj, 7. og 20. juni 2016 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en kompensation på 3.400 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på minimum 2.600 kr. svarende til tilbagebetaling af minimum 6.000 kr. samt erstatning af i alt 389 Euro for udgifter til køkkenudstyr på 80 euro, benyttelse af swimmingpool på andet hotel på 210 euro og internet simkort på 99 euro.

Bureauet gør i mail af 12. februar 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

I juledagene var det svært for os - og for andre alle rejsebureauer - at få tilstrækkeligt med hotelværelser, og vi var derfor nødt til at indgå aftaler med nye hoteller. Hotel Arena Suites var et af disse nye hoteller, og vi beklager oprigtigt, at de (trods løfterne om det modsatte) ikke var helt klart til modtagelse af gæster den 27. december.

Vi har fuld forståelse for, det var frustrerende, at der var så mange ting, der ikke var helt færdige ved jeres ankomst. Vore rejseledere forsøgte at få hotellet til at rette op på de problemer, vore gæster fortalte dem om, og en af løsningerne var bl.a. at tilbyde, at alle gæsterne kunne benytte poolen på det nærliggende hotel Be Live Playa la Arena. Her skulle man betale et beløb for at benytte poolen, og i denne pris var inkluderet drikkevarer, snacks samt frokostbuffet. Rejselederne skrev i en sms, at de ville refundere disse og andre udgifter mod kvittering.

Vores destinationschef afholdt flere møder med hotellets manager, og på et møde den 31. december oplyste manageren, at der netop var blevet opsat flere antenner, som skulle løse problemet med wifi på værelserne. Der var også blevet ansat 6 ekstra rengøringspersonale, som kunne sikre bedre rengøring. Rejselederne sendte en sms den 31/12 og spurgte, om der havde været rengøring, og om problemerne med vandtryk og det varme vand var løst. I bekræftede i en sms, at det havde været rengøring, men at der stadig var problemer med vandtrykket.

...

Vi beklager, at hverken bar eller restaurant nåede at åbne, mens I var der, og at I måtte benytte poolen på nabohotellet. Vi er klar over, det har været generende, og vi undskylder alle de gener, I oplevede. Det er ikke vores normale standard.

...”

I mail af 15. februar 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

” ...

I ringede til vores servicekontor den 28.12. kl. 13.15. Her fortalte I, at I manglede diverse køkkenudstyr. Vores rejseleder, [rejseleder1], kontaktede straks hotellets manager, som lovede at få bragt de ønskede ting op til jer.

Dagen efter, den 29.12. ringede vores rejseleder, [rejseleder2], til jer for at høre, om problemerne var løst. I fortalte, at det var de ikke. På dette tidspunkt havde allerede I selv købt det, I manglede. Selv om I ikke havde givet rejselederne rimelig mulighed for at følge op med hotellet, så tilbød [rejseleder2], at I kunne få refunderet beløbet for det indkøbte køkkenudstyr. Han fortalte, at vores rejseleder, [rejseleder3], ville komme på hotellet den efterfølgende dag og refundere pengene.

Den 30.12. kl. 11.16 sendte I en mail til vores danske hovedkontor, og først her fortalte I om problemer med opvarmet pool, manglende bar og internet. Denne mail sendte vi videre til vo-

res destinationspersonale.

De skrev til jer samme dag kl. 13.20, at de ville komme ud til jer om aftenen for at refundere pengene for det indkøbte, og at de ville tilbyde en kompensation på 10 % af rejsens pris for den manglende, opvarmede pool.

Det var først på mødet om aftenen den 30.12. I fortalte om de øvrige problemer, bl.a. at I også havde købt håndklæder, og at der var problemer med vandtrykket i lejligheden.

I havde på dette tidspunkt ikke nævnt dårlig rengøring. Det kom først på tale, da vores rejseledere den 31.12. sendte en fælles sms, som vi tidligere har beskrevet.

Vi gør opmærksom på, at man ifølge de gældende regler først er berettiget til kompensation fra det øjeblik, man gør os opmærksom på en fejl eller mangel.

...

Vore første gæster på hotellet ankom den 27. december 2015, og vores destinationschef var flere gange før første ankomst på hotellet. Han blev hver gang forsikret, at de sagtens kunne nå at blive færdig til den 27. december, og da han kunne se, arbejdet hurtigt skred frem, så havde han ingen grund til at betvivle deres ord. Vi er meget kede af, at de trods forsikringerne ikke blev helt færdige med renoveringen.

...”

...

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

”...

Vi fastholder, at klager den 31.12 modtog en sms om muligheden for benyttelse af poolen på nabohotellet (se Ankenævnets bilagsnr. 5[6], 5/19 og 6/19 samt vores bilagsnr...).

...

Vi fastholder, at vores tilbud om en kompensation, svarende til 30 % af rejsens pris, er tilstrækkelig.

...”

...

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 16. februar 2016 til klageren og mail af 21. juni 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har i mail af 10. juni 2016 til Ankenævnet kommenteret klagerens tilføjelse af krav og anfører yderligere:

”...

På vores hjemmeside, som er en del af aftalegrundlaget, gør vi under Værd at vide / På rejsemålet / Lejligheder opmærksom på, hvad man kan forvente af køkkenudstyr i lejlighederne: Køkkenet egner sig i reglen bedst til lettere madlavning. Lejlighederne er som standard udstyret med enkelt køkkenudstyr, hvilket vil sige et glas, en kop, en tallerken, og et sæt bestik pr. person samt en kasserolle, og en stegepande. Forbrugsvarer som for eksempel toiletpapir, opvaske børste og karklude, rengøringsmidler indgår ikke i rejsens pris. Vi anbefaler, at der medbringes viskestykker, proptrækker, dåseåbner og evt. kaffetragt/filter.

...

Andet end ovenstående kunne klager således ikke forvente, og en mangel på andre køkkenredskaber, end ovennævnte, vil ikke kunne betragtes som en fejl, der berettiger til kompensation eller refusion for selvvalgte og selvindkøbte køkkenredskaber.

I hotelbeskrivelsen på vores hjemmeside stod der fra den 30/11-2015 følgende under beskrivelsen af de 2-værelses lejligheder:

Pæne og for nyligt renoverede 2-værelses lejligheder med et separat soveværelse og et opholdsrum/minikøkken. Dobbeltseng eller to separate senge i soveværelset og mulighed for ekstrasing i sovesofa i opholdsrummet. I minikøkkenet er der kogeplader, køleskab mikroovn kaffemaskine og enkelt køkkenudstyr. Fladskærms-tv og telefon. Loftvifte. Gratis wifi. Depo-nering mod betaling. Brus og toilet. Balkon eller terrasse af varierende størrelse. Vi har såle- des også her tydeligt gjort opmærksom på, at der var 'enkelt køkkenudstyr',

Klager fortalte den 28/12-15 vore rejseledere, at de manglede skærebræt, knive og skåle, samt at kaffemaskinen var i stykker. Vore rejseleder ringede umiddelbart efter til hotellets manager, som lovede straks at tage sig af problemet med kaffemaskinen og se, om de kunne bringe nog- le af de køkkenting, klager efterlyste.

Den efterfølgende dag ringede vores rejseleder til klager for at høre, om problemerne var løst, og først her informerede klager os om, at det var de ikke, og at klager allerede havde indkøbt køkkenudstyr.

Klager skrev i mail til os af 15/2-16 kl. 17.38 følgende: 28/12: Sen eftermiddag. Snakkede med hotel receptionen, de kendte godt køkken klagen, og havde checket værelset. Alt var som det skulle være! Vi måtte derfor købe køkkenudstyr!

...

Før klager indkøbte køkkenudstyr, burde klager have informeret vore rejseledere om, at hotel- let endnu ikke havde bragt de ting, der jfr. ovenstående beskrivelse manglede i et køkken med enkelt køkkenudstyr, til deres lejlighed. Vi kan derfor ikke være forpligtede til at betale for de ting, klager har valgt at indkøbe - og slet ikke uden nogen dokumentation for købene.

Med hensyn til wifi oplyser vores destinationschef, at hotellets manager den 31/12 fortalte, at de havde fået opsat ekstra antenner. Dette var dagen efter, klager første gang i en mail til vores danske kontor gjorde opmærksom på, at internettet ikke virkede.

Herefter har klager ikke i nogen henvendelser nævnt dårligt wifi overfor vore rejseledere, og de måtte således gå ud fra, problemet var løst.

Klager har først nævnt problemer med internet igen i de reklamationer, de har indsendt efter hjemkomst, og da kun perifert.

Hvis internet var så vigtigt, som klager nu skriver til Pakkerejse-Ankenævnet, burde klager have gjort vore rejseledere tydeligt opmærksom på det, også efter den 30/12.

Vi må således også afvise at betale 99 Euro for udokumenteret udgift til internetsimkort.

Endelig kan vi oplyse, at klager den 1/1-16 fik denne sms, hvor klager blev tilbudt en kom- pensation på 25 % af rejsens pris for de gener, de havde oplevet:

Hej, Vi vil gerne tilbyde dig Kr. 2725 i kompensation for de oplevelser i har haft på hotellet.

Dette svarer til 25 % af rejsens grundpris. Hvis i har kvitteringer for udlæg i har haft i forbin- delse med køb af køkkenudstyr og håndklæder, bliver disse også refunderet som tillæg. Kr. 1090 af denne kompensation er for den ikke opvarmede pool. Hvis i har kvitteringer fra et an- det hotel hvor i har betalt for at bade, så refunderer vi også den del som overstiger 146€ i til- læg.

..."

...

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at hotel Arena Suites ikke var færdigrenoveret søndag den 27. december 2015, hvor klageren ankom til hotellet.



Ankenævnet lægger endvidere til grund, at der ikke var installeret opvarmning af hotellets swimmingpool, at restauranten og baren endnu ikke var åbnet, at der manglede vaskeservice på hotellet, og at vandtrykket var for lavt til at klageren kunne tage bad.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, 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 4.500 kr.

Klageren er endvidere berettiget til et skønsmæssigt fastsat beløb på 1.500 kr. til erstatning af udgiften til at benytte swimmingpool og tage bad på et andet hotel.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 3.400 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Da bureauet den 31. december 2015, efter klagerens reklamation over manglende internet den 30. december 2015 og utilfredsstillende rengøring den 31. december 2015, fik hotellet til at opsætte flere antenner til brug for wifi samt ansatte yderligere rengøringsmedarbejdere, finder Ankenævnet, at afhjælpning er sket inden rimelig tid.

Da klageren, efter reklamation til bureauets servicekontor på rejsemålet den 28. december 2015, som oplyste at hotelpersonalet ville bringe det manglende køkkenudstyr til lejligheden, allerede den 29. december 2015 – uden forudgående kontakt til guiderne, indkøbte det manglende køkkenudstyr, finder Ankenævnet, at bureauet vedrørende dette klagepunkt ikke har haft adgang til fyldestgørende afhjælpning.

Af bureauets ”Værd at vide” i udbudsmaterialet fremgår, at ”Forbrugsvarer som for eksempel toiletpapir, opvaskebørste og karklude, rengøringsmidler indgår ikke i rejsens pris”. Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet finder endelig, at klageren ikke har godtgjort, at hotel- og guideservicen har været utilfredsstillende.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

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

[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.600 kr. til klageren [K] samt renter fra den 16. februar 2016. 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