

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0248

afsagt den 2. juni 2017

KLAGER [K] (2 voksne/3 børn)

SALGSBUREAU [B]

ARRANGØR [B]

REJSEMÅL Ialyssos, Rhodos. 17.7.-24.7.2016. Faktisk hjemkomst 25.7.2016.

PRIS I alt 33.640 kr.

KLAGEN ANGÅR Ændring af udrejsen kort før afrejse, som medførte transit igennem Tyrkiet under militærkup. Manglende mulighed for at hæve aftalen. Utilfredsstillende indkvartering på det bestilte hotel. Klageren flyttede på ankomstdagen til et andet hotel, der var utilfredsstillende pga. manglende handicapværelse. Forsinket hjemrejse. Utilfredsstillende service fra bureauet.

KRAV Yderligere compensation og erstatning svarende til ”fuld refusion for rejsen, samt dækning af merudgifter i forbindelse med og omkring rejsen”. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en compensation til klageren på 3.945 kr. for ændring af lufthavn og forsinkelse på udrejsen, og erstattet klagerens udgifter til hotelflytning, taxa, forlænget parkering og tabt arbejdsfortjeneste på 2.541,48, i alt 6.486,48 kr.

KLAGEGEBYR 31. august 2016

SAGEN FULDT OPLYST 21. april 2017

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 14.695 kr. til klageren [K] samt renter fra den 31. august 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 16. juli 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Ialysos, Rhodos, for 5 personer for perioden fra søndag den 17. juli til søndag den 24. juli 2016 med indkvartering i en toværelses lejlighed og en toværelses superior lejlighed med pooludsigt på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Om natten på afrejsedagen søndag den 17. juli 2016 blev klageren telefonisk kontaktet af bureauet og fik oplyst, at udrejsen var ændret og ville foregå med fly til Dalaman Lufthavn, bus til Marmaris havn og båd til Rhodos i stedet for direkte flyvning til Rhodos som bestilt.

På ankomstdagen – søndag den 17. juli 2016 – flyttede klageren til [hotel 2], hvor de blev indkvarteret i et værelse.

Søndag den 24. juli 2016 flyttede klageren til et andet hotel, da flyet med hjemrejse fra Rhodos søndag den 24. juli 2016 blev aflyst. Klageren rejste hjem mandag den 25. juli 2016.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. ændring af udrejsen kort før afrejse, som medførte fly til Dalaman Lufthavn i Tyrkiet, som var under militærkup, og bus til Marmaris havn, hvor klageren ventede i 3½ time uden forplejning for at komme med en færge til Rhodos, som var overlastet og nødudgangene var spærret. Desuden manglende mulighed for at hæve aftalen før afrejse.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen på det bestilte hotel var utilfredsstillende navnlig pga., at værelserne ikke var klar ved ankomst, klageren og dennes medrejsende blev indkvarteret i to lejligheder beliggende i hver sin ende af hotellet, manglende pooludsigt og handicapværelse, defekt elevator, aircondition og bad, og at hotellet ikke var informeret om at klageren var kørestolsbruger. Klageren flyttede på ankomstdagen til et andet hotel, som var utilfredsstillende pga. easy access værelse, og ikke handicapværelse.

Klageren gør yderligere gældende, at den ændrede udrejse samt den utilfredsstillende indkvartering på det bestilte hotel, medførte en forsinket ankomst på ca. 11 timer.

Klageren gør endelig gældende, at hjemrejsen blev forsinket med 1 døgn, pga. aflysning af fly, som medførte indkvartering på et tredje hotel og at klagerens medrejsende ikke nåede at komme på arbejde mandag den 25. juli 2016 samt utilfredsstillende service fra bureauet pga. utilfredsstillende billetter og sen information om hjemrejsen.

I udbudsmaterialet er det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

” ...

[Hotel 1] [***+]

...
 ...

All Inclusive-hotel med gode faciliteter til hele familien

På [hotel 1] får du gode faciliteter for hele familien. Lejlighedshotellet ligger i den hyggelige ferieby Ialysos og kun to minutter fra stranden.

...
Elevator: Ja
..."

Af klagerens "Billet" fremgår bl.a.:

"...
Afrejse: Afg:... Til: Ank:...
17-07-2016 06:10... Grækenland – Rhodos 10:55

Hjemrejse: Afg:... Til: Ank:...
24-07-2016 11:55... [hjemkomstlufthavn] 14:50
..."

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning af 16. juli 2016 kl. 04.30 fremgår bl.a.:

"...
Rejsevejledningen for Tyrkiet er senest opdateret den 16. juli 2016. Sikkerhedsniveauet er ændret. Udenrigsministeriet fraråder indtil videre ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet.
...
Danskere der skal i transit i tyrkiske lufthavne anbefales at kontakte sit flyselskab vedr. dette.
..."

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning af 17. juli 2016 kl. 10.30 fremgår endvidere:

"...
Rejsevejledningen for Tyrkiet er senest opdateret den 17. juli 2016. Sikkerhedsniveauet er ændret tilbage til situationen før kupforsøget den 15.-16. juli, således at vi ikke længere fraråder ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet.
..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 26. juli 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...
Vi bliver ringet op natten til Søndag d. 17/7 kl 03:30, hvor vi er på vej i lufthavnen af [medarbejder] som fortæller os at vores rejse til Rhodos er ændret og at vi skal lande i Tyrkiet og videre til Rhodos med bus og færge og at vi skal forvente en forlænget rejse på max 3 timer samt fuld forplejning undervejs. Vi modtager ikke noget på skrift - end ikke et nyt rejsebevis og får ikke et tilbud om at få vores penge refunderet. Vi er sikker på i kender denne rejse fra vores medpassagerer. Derfor vælger vi at vores klage bliver i punktform. Det skal lige understreges at vi rejser 2 voksne, hvor den ene sidder i kørestol og 3 børn mellem 7-10 år.
- For sen info om feriens ændring og intet på skrift. Stor fejl i vores fly afgang så 3 skulle afgå fra [en lufthavn] og 2 fra [en anden lufthavn].
- Fik ingen forplejning på flyet, fik en varm vand og tør sandwich på bussen til Marmaris havn, ingen forplejning på de 3,5 timers ventetid i havnen, som ellers lovet af guiderne. Nåede ikke at få noget af snacks eller drikke på båden, da det var først til mølle. Fik en

- varm vand i bussen i Rhodos by.
- Vente tiden i Marmaris, burde være informeret før, da [B] burde vide at der kun afgår 2 afgangene i døgnet kl 9 og kl 17. Dette var til store gene for os, da [klageren] er meget afhængig af at kunne blive aflastet mm. fra sin kørestol, pga. voldsomme neuropatiske smerter. Derudover har han specielle behov i forhold til toiletbesøg og at [klageren] havde planlagt det hele ud fra det der stod på vores Rejsebevis.
 - ikke en forsvarlig bådoverfart i høj sø. Nødudgange var blokeret af baggage, færgen var overlæst, nogle måtte sidde på gulvet. Mange blev søsyge undervejs incl. vores børn.
 - Problem ved bus til Hotel, da de havde placeret os i 2 forskellige busser og [klageren] har behov for en ledsager der kan hjælpe ham.
 - Ankomst til [hotel 1]. kl 19.30. Ingen værelser klar De har endda ikke modtaget info om at [klageren] er kørestolsbruger, som ellers lovet af [B]. Vi får tildelt 2 forskellige værelser i hver sin ende af hotellet, ingen af dem med pool udsigt, som ellers var betalt ekstra for. Der er store problemer: elevator virker ikke, bruser virker ikke, air con virker ikke, der er skimmelsvamp, forfærdelig standard på hotellet, de vasker ikke op, fx. skyller de kun glas af efter brug mm.
 - vi forlanger nyt hotel og bliver mod merbetaling på 50 Euro samt 2 x taxa på i alt 80 Euro flyttet til [hotel 2]. Hvor vi ankommer kl. 23.30 og er 5 pers. der bliver indlogeret i en 2-4 personers suite. Vi har været vågne og undervejs siden kl 02:15 og er godt trætte, og for [klageren] har det haft voldsomme konsekvenser med mange udholdelige smerter og vores børn kan ikke mere.
 - Efter vores rejsebevis skulle vi ankomme til Rhodos lufthavn kl 11, antaget ankomst til hotellet ville have været kl 12:30, men ankommer først til hotel kl 23.30. Det vil sige at vi er 11 timer forsinket!!
 - Det tager flere dage for [klageren], at komme sig over udturens strabadser og han har store smerter. Vi bruger det meste af vores feriedage på at spekulere på hvordan vi kommer hjem igen, guiderne ved intet og kan ikke hjælpe os. Vi er alle bekymret for at skulle samme vej retur til Danmark. Vi har brugt rigtig meget tid og energi på hvordan vi skulle reagere på alt det her, i stedet for at kunne nyde vores hårdt tiltrængte ferie.
 - Få dage før hjemrejsen, får vi besked på at vi skal flyve direkte fra Rhodos hjem til Danmark den 24/7 kl 14. Hvilket viser sig ikke at holde. Så da alt er pakket den 24/7 får vi info om at flyet er forsinket i 3 timer. 1,5 time senere bliver vi informeret om at flyet er aflyst og vi flyttes til nyt hotel, som så er vores 3. på denne ferie!!
 - [Klagerens medrejsende] skal på job mandag d.25/7, men må melde at hun ikke kan møde op pga. flyforsinkelse. Derfor forventer vi kompensation i form af tabt arbejdes fortjeneste (der er vedhæftet dokumentation på dette)
 - ekstra dags parkering af [klagerens] bil i [lufthavnen] på 310 kr., dette forventes refunderet af [B].

Vores ferie er blevet ødelagt, vi har ikke været i stand til at kunne slappe af under de forhold [B] har budt os og de smerter som [klageren] har været igennem og turen som helhed er dybt urimelig og under alt kritik.

Derfor forventer vi at få vores ferie refunderet, samt dækning af de ekstra udgifter [B] har påført os.

...”

I mail af 17. november 2016 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Ved telefonisk bestilling af rejse blev [B] informeret om at [klageren] sidder i kørestol. [B] undersøgte om hotellet var kørestolsvenligt og bekræftede dette. De lovede ligeledes at informere hotellet om dette.

...

Vi har desværre ingen billede dokumentation af værelset, men vi boede hele ferien i lejlighed [...] og har billede af kuverten med værelsesnummer håndskrevet på fra [B].

...”

...

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 3.945 kr. for ændring af lufthavn og forsinkelse på udrejsen, og erstattet klagerens udgifter til hotelflytning, taxa, forlænget parkering og tabt arbejdsfortjeneste på 2.541,48, i alt 6.486,48 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation og erstatning svarende til ”fuld refusion for rejsen, samt dækning af merudgifter i forbindelse med og omkring rejsen”.

Bureauet gør i udateret mail til klageren bl.a. gældende:

”...

Det var med stor og dyb beklagelse, vi modtog besked om de tragiske hændelser i Tyrkiet, som medførte, at Udenrigsministeriet ændrede deres rejsevejledning for Tyrkiet. Derefter havde vi ikke andet valg end at annullere jeres rejse til Tyrkiet og tilbagebetale hele det indbetalte beløb. For os betød det 3 annullerede fly og mange skuffede gæster, som nu stod uden sommerferie. Vores kollegaer i rejsebranchen måtte også annullere adskillige fly.

I et forsøg på at redde vores gæsters sommerferie, gjorde vi alt, hvad vi kunne for at finde et godt alternativ. Vi fik mulighed for at sende de tre fly til Rhodos i stedet, og derfor kontaktede vi vores gæster og tilbød disse rejser til Rhodos. Da Rhodos er en helt anden destination, kunne vi ikke tilbyde rejser til samme pris; men vi fandt nogle gode tilbud, som vi tilbød vores gæster. Mens vi ringede rundt til vores gæster, modtog vi en lind strøm af henvendelser fra andre gæster, som også gerne ville købe rejser til Rhodos. Det betød, at vi ikke kunne tilbyde at reservere rejser, og derfor måtte I bestemme jer hurtigt, hvis I ønskede rejsen til Rhodos. Samme aften modtager vi pludselig besked fra Rhodos Lufthavn, at vi alligevel ikke kan få landingstilladelse - dette var helt på plads, da vi tidligere på dagen solgte rejserne til Rhodos; men nu mente lufthavnsmyndighederne på Rhodos pludseligt, at der ikke var plads i lufthavnen til vores 3 fly. Vi stod nu i den situation, at vi igen måtte ringe vores gæster op og annullere deres ferierejse. I mellemtiden var situationen i Tyrkiet ændret, så man nu gerne måtte være i transit; men Udenrigsministeriet frarådede stadig rejser til Tyrkiet. Dermed var der åbnet en ny mulighed, nemlig at vi kunne flyve vores gæster til Dalaman Lufthavn i Tyrkiet - sende dem med bus til Marmaris Havn og derfra med færge til Rhodos Havn, hvor vores transferbusser kunne hente vores gæster og køre dem til de respektive hoteller. Det ville medføre en forlænget rejsetid på ca. 4-5 timer.

Selvom det var sidst på aftenen, ringede vi igen alle vores gæster op og informerede omhyggeligt om den nye situation. Igen fik alle mulighed for at annullere deres rejse og få hele det indbetalte beløb retur. Det benyttede nogle af vores gæster sig af, og derfor var der ledige sæder på flyet. Hovedparten af vores gæster accepterede den nye rejserute, da de jo stod med pakkede kufferter og store forventninger til en dejlig sommerferie i solen. De gæster, som

havde bestilt mad om bord på flyet, fik naturligvis deres bestilte mad; men de gæster, som ikke havde bestilt mad om bord på flyet, måtte selv enten medbringe en sandwich eller købe noget om bord. Det betragtes ikke som en fejl eller mangel ved jeres rejse, at der ikke var forplejning om bord på flyet. Det er en ting, I under alle omstændigheder selv skulle sørge for. Ved ankomsten til Dalaman Lufthavnen blev vores gæster modtaget af vores danske rejseledere, som sørgede for at alle kom med vores busser til Marmaris Havn. I bussen blev der serveret en sandwich og en flaske vand pr. mand. Ved havnen i Marmaris opstod der desværre ekstra ventetid, fordi papirarbejdet med paskontrol tog længere tid end forventet. Det betød desværre, at vores gæster måtte vente på havnen. Det var bestemt ikke optimalt, og vi har stor forståelse for den irritation dette affødte ovenpå en forstyrret nattesøvn og en lang rejse. Vores rejseledere sørgede for let forplejning; men det er vores indtryk, at alle ikke fik denne forplejning.

...

Desværre blev sejlturen ikke den dejlige oplevelse, det kunne været blevet, da det blæste op, og båden derfor vippede voldsomt. Båden lever på alle måder op til de internationale sikkerhedsbestemmelser, og der var redningsudstyr om bord til alle - både besætning og passagerer. Båden er godkendt til et bestemt antal gæster med bagage, og når den er helt fyldt, som da I var med, kan den virke overfyldt. Vi kan forsikre jer om, at kaptajnen ikke var sejlet ud, hvis det ikke havde været sikkerhedsmæssigt forsvarligt. Desværre blev nogle af vores gæster forskrækkede, og andre blev søsyge. Det er vi kede af; men det er desværre en af de ting, der kan ske.

Ved ankomsten til Rhodos Havn blev I hentet af vores transferbusser og hurtigst muligt bragt ud til jeres hoteller. Desværre betød den forlængede rejsetid, at I mistede ferietid på Rhodos, og derfor modtog I straks et brev, der oplyste om jeres rettigheder i henhold til Lov om Pakkerejser.

...

I er berettiget til en såkaldt dagsandel udregnet efter jeres rejses pris minus evt. forsikringer og andre tilkøb og delt med 14. Dette beløb er lig en dagsandel.

...

En forsinkelse beregnes altid ud fra det tidspunkt, hvor man ankommer til rejsemålet. I forhold til det tidspunkt, hvor I skulle være ankommet, var I i alt 7 timer og 40 minutter forsinkede. Det udløser ikke en døgnandel, men en dagsandel.

I havde i samarbejde med vores salgskonsulent valgt at bo på [hotel 1] - et hotel vi har på vores program; men som vi havde fundet som et tilbud på til alle de ekstra gæster. [Hotel 1] er beskrevet på vores hjemmeside, så I havde mulighed for at kigge på det, før I bestemte jer.

Ved ankomsten til [hotel 1] levede værelserne og hotellet slet ikke op til jeres forventninger, og I meddelte straks, at I ville have et andet hotel. Vores rejseledere kunne tilbyde jer at flytte til [hotel 2] i en suite, hvor I alle kunne bo sammen. Den første nat tilbringer I derfor i værelse [...], og næste dag flytter I til værelse [...], som er et handicapvenligt værelse + værelse [...], som ligger ved siden af. Da I skal flytte værelse, er I berettiget til endnu en dagsandel på i alt kr. 2.343,-.

...

Det var hele tiden meningen, at I skulle flyve hjem fra Rhodos; men vi havde desværre ikke de præcise tider på plads ved ankomsten til Rhodos. Det er vi kede af, og vi har forståelse for den uro, det var årsag til.

Desværre bliver jeres fly forsinket på hjemrejsen. Det er næsten ikke til at bære, at jeres ferie nu også skal slutte med en flyforsinkelse og den uro det medfører.

...

Med baggrund i ovenstående kan vi ikke imødekomme jer med en kompensation på hele jeres rejstes pris.

...”

I brev af 14. februar 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Det har ikke været muligt at fremskaffe den oprindelige landingstilladelse på Rhodos og annullering af denne; men vedlagt som bilag [...] fremsendes vores direktørs [...] redegørelse over hele forløbet i forbindelse med ændringerne. For god ordens skyld er denne redegørelse bekræftet af Direktøren for flyselskabet [...].

I bilag [...] har [vores direktør] omhyggeligt redegjort for forholdene omkring aflysning af vores rejser til Tyrkiet og vores forsøg på at redde gæsternes ferie ved i stedet at tilbyde dem rejse til Rhodos. I stedet for en direkte flyvning blev det nødvendigt at lande i Dalaman og rejse med bus og færge det sidste stykke til Rhodos. Dette var vores gæster omhyggeligt informeret om og havde accepteret inden afrejsen. Desværre opstod der en forsinkelse, og derfor har vi allerede udbetalt en dagsandel til samtlige gæster + kr. 250,- pr. person på grund af den ændrede ankomstlufthavn.

Ved ankomsten til [hotel 1] bliver familien desværre indkvarteret i forkerte lejlighedstyper. Det er et stort problem, fordi [klageren] er kørestolsbruger. Med det samme går vores rejseledere i gang med at finde et andet og bedre egnet hotel til familien og samme dag flytter de til det 5-stjernede [hotel 2]. Der er tale om en væsentlig opgradering fra et 3+ hotel til et 5-stjernet hotel med all inclusive. Familien bliver ved en fejl opkrævet et gebyr på Euro 50 for denne flytning, og de betalte selv taxa til det nye hotel. Disse meromkostninger på i alt kr. 623,- har vi allerede refunderet. Vi finder ikke, at familien er berettiget til endnu en dagsandel for flytning til et andet hotel, da det sker hurtigst muligt samme dag, og de allerede har fået en dagsandel for flyforsinkelsen.

Det er korrekt, at [hotel 2] ligger længere væk fra Rhodos By end [hotel 1]. Dette gjorde vores rejseledere tydeligt familien opmærksomme på, inden de tog imod tilbuddet om at flytte hotel. Fra [hotel 2] går der flere gange i døgnet bus til Rhodos By, ligesom det er muligt at tage taxa. En taxa koster ca. Euro 50,- pr. vej.

Efter flytning til [hotel 2] forløb ferien som planlagt. Vores rejseledere talte flere gange med familien, som hyggede sig på hotellet, selvom turen havde været hård for [klageren].

Desværre kunne vi ikke straks oplyse, om familien kunne flyve hjem direkte fra Rhodos; men det faldt på plads, og alle fik besked.

Da familien skal rejse hjem opstår der desværre endnu en flyforsinkelse. Familien skal flyve hjem direkte fra Rhodos til [ankomstlufthavn]; men pga. af tekniske vanskeligheder med flyet, opstod der en forsinkelse.

...

Med baggrund i ovenstående kan vi ikke imødekomme familiernes krav på 100 % refusion af rejsernes pris.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 7. marts 2017 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 16. marts 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Det sidste hotel vi kom på [hotel... 2] (eller hvad det nu hed) havde intet handicap venligt værelse. I hvert fald ikke det vi fik. Jeg kunne ikke engang komme ud på toilettet med min kørestol. Den måtte blive udenfor og jeg måtte bruge toilettet med døren åben og forflytte mig fra kørestolen uden for døren og kravle over på toilettet.

Det var meget besværligt.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ifølge pakkerejselovens § 9, stk. 3, kan en kunde afbestille en pakkerejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder. Kunden har i så fald krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Det er ubestridt, at Udenrigsministeriet den 16. juli 2016 kl. 04.30 – dagen før klagerens afrejse – ændrede sin rejsevejledning til Tyrkiet, hvor de frarådede ikke-nødvendige rejser til Tyrkiet og videre anførte, at ”Danskere der skal i transit i tyrkiske lufthavne anbefales at kontakte sit flyselskab vedr. dette.”

Ankenævnet lægger til grund, at bureauet telefonisk om natten til søndag den 17. juli 2016 – på afrejsedagen – oplyste klageren om, at flyafgangen samme dag var blevet ændret, da bureauets landingstilladelse til Rhodos var inddraget, og at klagerens udrejse i stedet skulle foregå med fly til Dalaman lufthavn i Tyrkiet, bus til Marmaris havn og båd til Rhodos.

I en situation som den foreliggende, hvor klageren ikke udelukkende er i transit i lufthavnen, men i stedet transporteres i bus ud af lufthavnen i Tyrkiet til en havn, hvorfra klageren transporteres med færge ud af Tyrkiet, finder Ankenævnet, at den konkrete udrejse var omfattet af pakkerejselovens § 9, stk. 3.

Da bureauet mod klagerens benægtelse ikke har godtgjort at have underrettet klageren om retten til at afbestille rejsen, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

Efter Ankenævnets opfattelse indebærer den ændrede udrejse via Tyrkiet – navnlig under hensyn til Udenrigsministeriets rejsevejledning til Tyrkiet på tidspunktet for ændringen af udrejsen - en væsentlig mangel ved rejsen.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ankom med færge til Rhodos den 17. juli 2016 ca. kl. 18.30 – ca. 7 timer forsinket.

Bureauet har erkendt, at klageren ved ankomsten til det bestilte hotel fik anvist forkerte lejlighedstyper.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren samme dag i stedet blev indkvarteret på et andet hotel, hvor klageren fik anvist en suite, og dagen efter blev flyttet til to værelser.

På denne baggrund, og henset til den ændrede og strabadserende udrejse via Tyrkiet og forsinket ankomst til rejsemålet, 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.

Da rejsen imidlertid ikke findes at have været uden værdi for klageren, fastsættes en godtgørelse til bureauet på 15.000 kr.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 18.640 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 3.945 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Da det ikke fremgår af klagerens "Billet", at han var lovet indkvartering i en handicapvenlig lejlighed, finder Ankenævnet, at klageren på dette punkt har været indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Da bureauet i forbindelse med forsinkelsen på hjemrejsen har erstattet klagerens yderligere udgift til parkering og klagerens medrejsendes tabte arbejdsfortjeneste som følge af forsinkelsen, finder Ankenævnet, at klageren ikke er berettiget til yderligere erstatning vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet skal dog henstille, at bureauet i henhold til bekendtgørelse om pakkerejser § 3 inden aftalens indgåelse og ved bekræftelse af aftalen bl.a. oplyser om dato, tidspunkt og sted for afrejse og hjemkomst.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

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 14.695 kr. til klageren [K] samt renter fra den 31. august 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand