

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0282

afsagt den 6. marts 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(1 person)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Willemstad, Curacao. 15.7.-30.7.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 41.586,74 NOK.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement, idet klageren i forbindelse med underleverandørs konkurs blev opkrævet meromkostninger for indkvartering. Bureauets utilfredsstillende afhjælpning. Klageren flyttede dag 5 til et andet hotel.	
<b>KRAV</b>	Tilbagebetaling af 30.000 NOK og erstatning på i alt 3.375 USD, herunder 680 USD for 4 nætter på det bestilte hotel, 1.945 USD for 10 nætter på et nyt hotel og 750 USD for forplejning. Bureauet har tilbudt at refundere 680 USD, som klageren blev opkrævet for 4 nætter på det bestilte hotel.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	30. september 2016	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	25. januar 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 2.380 USD til klageren [K] samt renter af modværdien i danske kroner af 1.700 USD fra den 30. september 2016 og af modværdien i danske kroner af 680 USD fra den 5. april 2017. 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 31. maj 2016 ved mailkorrespondance med bureauet en rejse til Willemstad, Curacao, for 1 person for perioden fra fredag den 15. juli til lørdag den 30. juli 2016 med indkvartering i "Deluxe Ocean view"-værelse på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Den 19. juli 2016 valgte klageren pga. hotelunderleverandørens konkurs at flytte til et andet hotel, [hotel 2], med indkvartering i "Oceanfront King"-værelse. Uden pension.

Klageren gør gældende, at "4 dager etter at jeg ankom hotellet, ble jeg informert om problemer med min reservasjon. Hotellet hadde ikke mottatt betaling for mitt opphold. Det viser seg at [B] hadde benyttet en underleverandør til å booke hotellet; og denne underleverandøren var kommet under insolvensbehandling." og "Turoperatøren svarte ikke på telefon, og tok meg bekjent aldri kontakt med hotellet. Det ble noe e-mail utveksling som er vedlagt. Min tur operatør var av den oppfatning av jeg skulle bli boende på hotellet, og betale for oppholdet på nytt. De skulle deretter "behandle" min sak etter hjemkomst."

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

"...

This beachfront resort, located outside the Caribbean's hurricane zone, is just 10 miles from Hato International Airport and just 2 miles from the diverse capital city and UNESCO World Heritage site of Willemstad with excellent shopping and siteseeing.

...

### Food Galore

Enjoy access to delectable food and beverage options 24-hours a day! Our specialty restaurants buffet and café will satisfy everyone's taste buds with delicious variety, health conscious menu items and special kid's menus at select a la carte restaurants.

### Unlimited Drinks

Have your fill of domestic and international beverages, soft drinks and natural fruit juices.

..."

Af [Hotel 2's] hjemmeside fremgår endvidere:

"...

### 4-stjernershotell

...

[Hotel 2] er et hotell kun for voksne som ligger ved [...] -stranden og har et kasino og et spa på stedet.

...

[Hotel 2] har en internasjonal bar og restaurant som ligger på stranden.

..."

I mail af 19. juli 2016 kl. 06.02 til bureauets underleverandør, [...], med kopi til bureauet og hotellet anfører klageren bl.a.:

” ...

I have just received a copy of an e-mail you have written to [hotelunderleverandørens samarbejdspartner]at reservation[xxxxxxx] regarding my stay at [hotel 1].

As far as I can derive from the e-mail, you are requesting [hotelkæden] to demand payment for my stay at [hotel 1] due to lack of payment from a third party due to the alleged filing of bankruptcy from such third party.

I have booked my vacation through a Danish tour operator, [B]. I have prepaid for the vacation to such tour operator (and for the sake of good order brought a receipt of the payment with me to Curacao). As far as I am concerned my holiday is paid for. And as far as I can see on the Internet, [B] has not filed for bankruptcy.

In regards to your e-mail, I further request you to note that I checked in to [hotel 1] on Friday July 15th without there being any mention of lack of payment at that time. I would assume that [hotel 1] do not accept guests without payment being in order.

...

I have paid for my vacation. If you have not made sure you have received payment in time, that is your loss - not mine.

...”

I mail af 19. juli 2016 kl. 10.49 til bureauets underleverandør, [...], og klageren med kopi til hotellet anfører bureauet bl.a.:

” ...

In regards to the cease of trade by [bureauets underleverandør 2], a lot of suppliers, agencies & hotels have been affected by this, and have not received payment for their services.

The easy solution is to charge the customers who checked in prior to the announcement, in order to secure payment. However as the guest has already paid their vacation in full, they should definitely not be the ones to pay for their reservations again. This is what [bureauets underleverandør 2] wants the hotels to do, in order to decrease the amount of claims against them, and therefor this is what your contracted partner, [bureauets underleverandør], are asking you to do.

As [bureauets underleverandør] are the company who made the reservation in your systems, you should file the claim for payment to them. They are as previously stated, your contracted partner. Not [bureauets underleverandør 2]. [Bureauets underleverandør] is one of the leading tour operators in the world, and they have to take responsibility for the reservations they made, even though they get the reservation for a company which is no longer operating. They should have made sure they got the payment for the reservation and paid the hotel, prior to the guest checking in. Our company, [B] already paid [bureauets underleverandør 2] for the reservation. We are currently communicating with a lot of other hotels as well, who are in the same situation, and they have immediately filed their claims towards their suppliers who are still operating.

I therefor ask that you do the same. Some hotels have hired legal help, in order to get their payment.

...

I am also sure that large hotels, like [hotel 1], who is a part of one the largest hotel groups in the world, [...], have insurance to cover a potential financial loss in situations like this.

I am sure you will be able to find a solution, and get your payment from your supplier.

...”

I mail af 19. juli 2016 kl. 11.00 til klageren anfører bureauet endvidere:

” ...

Situasjonen er dessverre den at en av våre leverandører erklærte seg konkurs fredag ettermiddag.

Vi har siden jobbet dag og natt for å sikre fremtidige bookinger for folk som sto og skulle sjekke inn etterfølgende. Det er og har vært vår første prioritet.

...”

I mail af 19. juli 2016 kl. 13.51 til klageren anfører bureauet yderligere:

” ...

Det er vårt standpunkt i saken, og vi må først og fremst høre hva ledelsen har å si til dette og behandle saken derfra. Hvis de slår seg helt vrang, og krever betaling fra deg for reservasjonen, så må vi løse dette på annet vis.

Løsningen blir da at du som kunde må legge ut for betalingen ved utsjekk, for deretter å få refundert dette etter hjemreisen når vi har haft mulighet for å behandle saken, og fått tilsendt nødvendig dokumentasjon i form av kvitteringer mm.

Men dette er den absolutt siste løsningen, og vi vil først og fremst forsøke å få ledelsen til å se at de bør rette kravet sitt mot deres partnere og ikke kunden.

...”

I mail af 19. juli 2016 kl. 16.28 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Nå har jeg snakket med hotellet og [bureauets underleverandør], og begge mener bestemt at min eneste mulighet til å få igjen penger her er å kreve [B]. Siden [B] er min kontraktspart er jeg enig i at jeg må kreve dere for kontraktsbrudd, og dere får deretter kreve konkursboet.

Jeg har nå et tilbud fra hotellet om å bli her til 29. Juli for USD 2380.-.

En flybillett tilbake til [lufthavn] koster mellom 14-15000. Tidligere idag var det igjen billetter til dagens flight. Jeg kan kreve [B] for alle dokumenterbare kostnader og tap i forbindelse med kontraktsbruddet, og en tidlig retur vil redusere kostnadene og tapet (det er jo billigere enn å bli her). Et annet alternativ er selvfølgelig å finne et annet sted å bo. Som følge av den manglende servicen på dette hotellet begynner det å bli fristende. Jeg ser det kan være tilbud på booking.com som muligens kan matche det meget dårlige tilbudet hotellet har gitt meg.

Jeg vurderer hvilke muligheter jeg har, og gir beskjed.

...”

I mail af 19. juli 2016 kl. 17.59 til klageren anfører bureauet endelig:

” ...

Som tidligere nevnt, så er den siste løsningen for oss at kunden selv må legge ut for betalingen hotellet eventuelt krever, for deretter å få dette refundert av oss etterhvert som vi får behandlet hver enkelt sak. Men hvis det er det hotellet krever, så er det det vi per nå må forholde oss til.

Jeg vil dog likevel forsøke å få kontakt med de og ordne opp direkte.

Vi mener ikke at dette er kontraktsbrudd ettersom vi har reservert og betalt for ditt hotellopphold, i henhold til din bestilling. At [bureauets underleverandør 2] erklærer seg konkurs, er noe vi på ingen måte selv er skyld i eller herre over. Det eneste vi kan gjøre er å hjelpe så godt vi kan med følgende det fører med seg. I denne situasjonen kan det medføre at kunden må

legge ut for betalingen, såfremt hotellet ikke selv fører saken mot sine kontraktspartnere. Vi mener fortsatt at [hotel 1] burde ha tatt betalt fra deres partner, [bureauets underleverandør], for gjestene deres sjekker inn, og at de derfor må kreve betaling fra dem. Vi har aldri tidligere opplevd at det skal være mulig å annullere en reservasjon etter at gjesten er sjekket inn, og kan ikke se hvorfor [bureauets underleverandør] er fritatt eventuell gebyrer dette medfører. Jeg har også sjekket opp igjen for muligheten om å endre hjemreisen din, såfremt du selv ønsker dette. Dette kan du nå gjøre ved å logge inn på din booking på [flyselskab]. Endring av flybilletten der koster nå ca. 2.000,- avhenging av hvilken dato du velger. Det er viktig å være klar over at såfremt du ønsker å reise hjem tidligere, så er dette ditt eget valg og eventuelle gebyrer eller tap dette medfører vil ikke bli dekket av [B]. Vi avventer fortsatt svar fra [hotel 1], og forventer at de svarer på lik linje som alle andre hoteller har gjort. Såfremt jeg ikke hører fra de, vil jeg kontakte de igjen.  
 ...”

I mail af 19. juli 2016 kl. 18.41 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...  
 [B] har brutt kontrakten overfor meg ved ikke å levere den pakketuren jeg har bestilt til avtalt pris da jeg må betale 2 ganger. En konkurs er ingen force majeure som gjør at [B] ikke må vedstå seg sine forpliktelser. Det må selskapet.  
 Nå har du hatt hele dagen til å ta kontakt med [hotel 1] og gjøre et forsøk på å ta ansvar og ordne opp. Det har du ikke gjort.  
 I mellomtiden har jeg funnet et billigere sted å bo enn [hotel 1]. Jeg sjekker derfor ut fra hotellet for å begrense kostnadene og tapet for begge parter.  
 ...”

I mail af 20. juli 2016 kl. 00.59 til bureauet anfører klageren endelig:

”...  
 For meg var det uakseptabelt å betale USD 2380,- for en reise jeg allerede hadde betalt, og jo lengre jeg ble på [hotel 1] ville det bli tatt som en bekreftelse på at jeg aksepterte beløpet. Det ville jo ikke nytte å komme den 29. Juli og si at jeg ikke ville betale. Dersom du får til en god deal, så kan jeg jo sjekke inn igjen. Men det var fullstendig uholdbart å bli der for meg som kunde med den økonomiske usikkerheten det medførte.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 7. august 2016 til det indklagede bureau og gjør yderligere gjeldende:

”...  
 Jeg kjøpte den 1. juni 2016 en pakkereise av [B] bestående av transport til og fra Curacao og 14 netters opphold på [hotel 1] på Curacao. Pakketuren kostet NOK 41 586, 74; beløpet ble overført til [B] den 1. juni 2016.  
 Jeg ankom [hotel 1] den 15. juli 2016 og sjekket inn. Den 19. juli 2016 ble jeg gjort oppmerksom på at hotellet ikke hadde mottatt betaling for mitt opphold, og jeg ble tilbudt bli på hotellet fram til planlagt utsjekkingsdato mot å betale USD 2380.- for oppholdet. Jeg fikk i denne perioden ikke tak i min tur operatør, [B], på telefon, og etter noe epost korrespondanse med

[B] (som vist under) og diskusjon med hotellet besluttet jeg sjekke ut og finne annen innkvartering for den resterende perioden av pakkereisen. Jeg ser at dette vil bli ansett som en delvis hevning av avtalen ihht dansk lov om pakkereiser.

Det framgår av § 20 i denne loven at "Kan en betydelig del af de aftalte ydelser ikke leveres, eller er pakkerejsen i øvrigt behæftet med mangler, som medfører, at formålet med pakkerejsen er væsentligt forfejlet kan kunden hæve aftalen.

Stk. 2. Hæver kunden aftalen, skal arrangøren tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen. Der kan dog tilkomme arrangøren en godtgørelse, som svarer til den værdi, pakkerejsen må antages at have haft for kunden. "

Jeg legger til grunn at man trygt kan si at en vesentlig del av de avtalte ytelser ikke blir levert, når kunden må betale dobbelt for oppholdet. Jeg ser at jeg ihht loven har krav på å få tilbakebetalt samtlige beløp som er betalt ihht avtalen med fradrag av den verdi pakkereisen avtas å ha haft for kunden.

Jag endte med betale USD 680.- for 4 netters opphold på [hotel 1]; i tillegg til opphold på annet hotell i 10 netter. Slik jeg ser det, er den eneste verdien pakkereisen har haft for meg som kunde, flybilletten til og fra Curacao. Jeg krever derfor å få betalt den delen av den opprinnelige kontraktssummen som gikk på oppholdet på [hotel 1], og som [B] ikke hadde sørget for var kommet fram til hotellet. Siden jeg ikke har fått en nedbrytning av beløpet som [B] har betalt til [flyselskabet] for flybilletten, vil jeg skjønnsmessig legge til grunn at beløpet for oppholdet på [hotel 1] utgjør NOK 30 000.-. Dersom dette ikke skulle stemme, legger jeg til grunn at [B] vil være i stand til å dokumentere det.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 31. oktober 2016 og mail af 22. januar 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har tilbudt at refundere 680 USD, som klageren blev opkrævet for 4 nætter på det bestilte hotel, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af 30.000 NOK og erstatning på i alt 3.375 USD, herunder 680 USD for 4 nætter på det bestilte hotel, 1.945 USD for 10 nætter på et nyt hotel og 750 USD for forplejning.

Bureauet gør i mail af 15. august 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Først og fremst er jeg, [...], utrolig lei meg for at du som mange andre kunder ble satt i en helt ekstraordinær og fullstendig uventet situasjon, som følge av konkurs hos en av våre leverandører, [bureauets underleverandør 2]. Som jeg tidligere har nevnt gjorde vi alt vi kunne for å sikre at omfanget av konsekvensene dette har hatt for våre kunder, skulle bli så minimal som overhodet mulig. Den gitte situasjonen gjorde også at vi kun var tilgjengelig på mail de første dagene etter at konkursen.

Etter avtale og som bekreftet i den bestilte reisen, sjekket du inn på [hotel 1] d. 15 juli 2016. Her hadde du som bestilt opphold frem til d. 29 juli 2016. Vi har med andre ord stått innefor og levert den reisen som du har bestilt og betalt for.

Jøvnfør mail sendt fra meg d. 19 juli kl. 13.51 lokal dansk tid, så har jeg dessuten uttrykkelig

sagt at såfremt du måtte få eventuelle ekstra udgifter ved ditt opphold på [hotel 1], så ville disse bli refundert av [B]. Dette ble gjentatt flere ganger i etterfølgende mailer.

I mail d. 19 juli, understreket jeg også at såfremt at du valgte å sjekke ut av [hotel 1], så ville [B] ikke dekke eventuelle utgifter dette ville medføre. Utsjekkingen var på eget ansvar og av egen fri vilje.

Det ble også nevnt ved flere anledninger i mail korrespondansen at såfremt at du som kunde måtte betale hotellet for oppholdet, var dette den absolutt siste løsningen.

Vi tok umiddelbar kontakt til [hotel 1], ettersom vi mener at de burde rette deres krav om betaling, til deres leverandør og kontraktspartner, [bureauets underleverandør].

[Bureauets underleverandør] var de som opprettet din reservasjon, etter bestilling fra [bureauets underleverandør 2]. Ettersom du allerede hadde sjekket inn på hotellet, mener vi at de var ansvarlig for betaling av reservasjonen.

...

Jevnfør mail d. 21 juli kl. 10.19 lokal dansk tid, påpeker jeg dessuten at vi jobbet på å få kontakt til [hotel 1], men på grunn av situasjonens omfang og tidsforskjellen, var det ikke mulig før du valgte å sjekke ut av hotellet. Vi hadde dermed ikke fått tilstrekkelig tid og mulighet for å løse problemet.

Vi ser at lignende situasjoner hos våre andre kunder, gjerne har tatt dager og av og til uker å få en endelig løsning på.

Vi anerkjenner naturligvis kravet på 680usd som du har måttet betale [hotel 1] da du valgte å sjekke ut av hotellet d. 29 juli 2016.

...

Vi avviser kravet på kr. 30.000,- som vi på ingen måte mener er rettmessig ihht. pakkerejseloven.

..."

I mail af 3. januar 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

..."

D. 16/7-16, blev vi opmærksomme om konkursen hos [bureauets underleverandør 2]. Vi havde på daværende tidspunkt mere end 20 bookinger som var berørte af dette.

Da [B] er et mindre rejsebureau, med kun 2 ansatte, medførte konkursen ekstraordinært meget arbejde, og for at sikre at vi kunne afhjælpe så mange kunder som muligt, så effektivt som muligt, valgte vi at kun være tilgængelig på mail de første dage og indtil de fleste bookinger var taget hånd om. Det var helt nødvendigt, for at kunne hjælpe alle vores kunder hurtigst muligt.

Da hoteller rundt om i verden har forskellige kontrakter og procedurer, var det ikke muligt for [B] på forhånd at vide, hvilke reservationer hotellerne på forhånd havde fået betaling for. I langt de fleste tilfælde tager hotellerne betalt før eller samme dag som kunden checker ind. Som det også viste sig i [klagerens] situation, var der desuden flere hoteller som havde modtaget deres reservationer fra andre leverandører end [bureauets underleverandør 2]. Det var derfor naturligt at hotellerne rettede sine krav til deres leverandører/samarbejdspartnere (I dette tilfælde [bureauets underleverandør], som ikke er gået konkurs) og ikke til kunden. Dette er noget vi har brugt særdeles meget tid på at argumentere for, både overfor hotellerne samt deres kontraktspartnere, i de tilfælde hvor kunden allerede var checket ind før konkursen blev et faktum.

...

Det er yderst vigtigt at bemærke den særdeles korte tid som [B] fik af [klageren], til at finde

en løsning på hendes gældende situation. Kun 10 timer efter kundens første henvendelse vurderer hun at checke ud af resortet, til trods for at hun tog kontakt kl. 23.02 lokal tid på Curaçao. [B] fik dermed ikke tilstrækkelig tid og mulighed for at løse problemet.

Såfremt [B] havde betalt hotellernes krav som kunderne blev mødt med, ville dette have været ensbetydende med, at [B] ville acceptere kravene og påtog sig et ansvar som vi ikke mener ligger hos os, men hos andre leverandører og hotellernes egne samarbejdspartnere. Det var derfor kun en mulighed at tage sagen op med hvert enkelt hotel. På grund af omstændighederne var det ikke muligt at komme med andet end en nødløsning på blot et døgn. Og kunden blev forsikret om ved flere anledninger at hun ville få refunderet eventuelle udgifter hun havde på hotellet i forbindelse med konkursen.

Såfremt kunden var blevet boende på hotellet og havde afventet situationen, havde vi naturligvis fundet en optimal løsning inden kunden var checket ud som planlagt. Dette har vi gjort for samtlige af vores andre kunder, som stod i samme situation denne sommer. Der havde samtidig været mulighed for at [bureauets underleverandør] havde påtaget sig ansvaret, på samme vis som andre leverandører i branchen har gjort det. [B] tog ved flere anledninger kontakt til hotellet, også telefonisk, hvor vi fik besked om at vi ville blive kontaktet af den ansvarlige person for reservationer på hotellet.

Det skal nævnes at alle kunder der har stået i den samme situation alle har fået refunderet samtlige af deres omkostninger, som de er blevet opkrævet af hotellet/hotellerne.

Kunden nævner at hun ikke var orienteret om, at [B] benyttede sig af underleverandører. Dette har kunden ikke krav på at vide, og det er desuden yderst normalt i branchen at rejsebureauer benytter sig af denne type leverandører. (Hotel-Wholesalers).

Kunden tog ved flere anledninger direkte kontakt til hotellets samarbejdspartner, hvilket hun ikke bør gøre, da hun også selv nævner, at hendes kontraktlige forhold er hos [B]. Kunden skulle have forholdt sig til den information hun fik af [B], om at afvente svar og nyde hendes ferie, da hun stadigvæk har fået både det hotel og værelse som bestilt. Kundens direkte trusler til hotellet, [bureauets underleverandør] og for så vidt [B] kan delvist være skyld i, at de to førstnævnte ikke har været mere behjælpelige i situationen. Dette har sandsynligvis også været med til at forhindre, at vi har kunnet finde en løsning med det samme. Som det dog tydeligt kan ses, så har vi behandlet sagen med det samme, og så hurtigt og effektivt det har været muligt.

Kunden skriver i klageformularen til Pakkerejse-Ankenævnet, at rejseudbyderen ikke har opfyldt en del af kundens krav. Dette er ikke korrekt, da kunden både på rejsemålet, før og efter hun checkede ud af hotellet blev tilbudt at få refunderet alle omkostninger på hotellet som konkursen har medført. Som nævnt adskillige gange fik hun besked på, at hvis hun checkede ud af hotellet af egen fri vilje, så ville hun kun få refunderet beløbet for de dage, som hun boede på hotellet. I dette tilfælde et beløb på 680 USD.

Ingen informationer er ændret på [Bs] hjemmeside. Hotelinformation bliver altid linket direkte til hotellets egen hjemmeside, som hun også tidligere har skrevet at hun har været inde på. Vi har ingen informationer på vores hjemmeside om diverse hoteller.

Vi har også en kommentar angående hotellets beløb. Kunden har ingen ret til at få oplyst, hvor meget hotellets del udgjorde af den samlede pris. Vi har kontrakter med diverse leverandører som bl.a. lyder på, at vi ikke må oplyse om dette, og [B] sælger af denne grund kun pakkerejser. Som [hotel 1] også tidligere har oplyst til kunden, udgjorde hotellets pris 2380 USD og dermed ikke de kr. 30.000,- som kunden har postuleret.

...

Det var ene og alene kundens eget valg at checke ud fra det bestilte All Inclusive resort på Curaçao, for at checke ind på et hotel uden all inclusive. Vi vil derfor hverken vedkende os kra-



vet om kompensation eller kommentere på hendes kvitteringer og krav herom, da dette intet har med [B] eller det bestilte tilbud at gøre. Vi har kommunikeret klart og tydeligt i denne sag. ...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det bemærkes indledningsvist, at bureauet hæfter for sine underleverandørers fejl, selv om bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Det er ubestridt, at en af bureauets underleverandører blev erklæret konkurs fredag den 15. juli 2016.

Det er endvidere ubestridt, at klageren blev indkvarteret på det bestilte hotel efter ankomsten til rejsemålet fredag den 15. juli 2016 kl. 17.55 lokal tid.

Det er yderligere ubestridt, at klageren mandag den 18. juli 2016 om aftenen lokal tid af hotellet blev oplyst om, at de ikke havde modtaget betaling for hendes ophold, og at hun derfor skulle betale for opholdet ved udtjekning.

Endelig er det ubestridt, at klageren tirsdag den 19. juli 2016 kl. 11.41 lokal tid, oplyste bureauet om, at hun ville tjekke ud fra hotellet pga. den økonomiske usikkerhed, og at klageren ved udtjekningen samme dag blev opkrævet 680 USD for opholdet i perioden 15.-19. juli 2016.

Klagerens rejsearrangement omfattede indkvartering på hotellet. Da klageren ved afrejse blev afkrævet betaling, har klageren betalt to gange for indkvarteringen på hotellet i perioden 15.-19. juli 2016. På denne baggrund finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til at få refunderet ekstraudgiften til det bestilte hotel på 680 USD.

Klageren er derfor berettiget til erstatning af modværdien i danske kroner af 680 USD.

Ankenævnet finder endvidere, at bureauet ikke har været berettiget til at pålægge klageren betalingspligten overfor det bestilte hotel pga. deres underleverandørs konkurs, hvorfor formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet.

Klageren er derfor berettiget til at hæve aftalen og få rejsens fulde pris tilbagebetalt dog således, at der fastsættes en godtgørelse til bureauet, idet rejsen ikke har været uden værdi for klageren, jf. pakkerejselovens § 20.

Klageren er herefter berettiget til en udbetaling på modværdien i danske kroner af 1.700 USD svarende til prisen for indkvartering i den resterende periode på det oprindelige hotel.

Under hensyn til klagerens indkvartering på et andet hotel ikke svarende til standarden på det oprindeligt bestilte hotel, idet klageren valgte at lade sig indkvartere på et hotel af bedre standard end bestilt og uden forplejning, findes klageren ikke berettiget til yderligere erstatning.

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 modværdien i danske kroner af 2.380 USD til klageren [K] samt renter af modværdien i danske kroner af 1700 USD fra den 30. september 2016 og af modværdien i danske kroner af 680 USD fra den 5. april 2017. 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