

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0221

afsagt den 12. marts 2018

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(3 voksne/1 barn)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Los Angeles og New York, USA. 12.7.-26.7.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 52.463,29 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. annullering af billeje i Los Angeles lufthavn og betaling for parkering ved hotellet i Los Angeles.	
<b>KRAV</b>	Erstatning af udgift til leje af bil på 805,97 usd og parkering ved hotellet i Los Angeles på 1.291 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	1. september 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	18. januar 2018	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 500 usd til klageren [K] samt renter fra den 1. september 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 %.*

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

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 6. marts 2017 ved mailkorrespondance med bureauet en rejse til Los Angeles og New York, USA, for 4 personer for perioden fra onsdag den 12. juli til onsdag den 26. juli 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [1] i Los Angeles i perioden 12.-19. juli 2017 og dobbeltværelse på hotel [2] i New York i perioderne 19.-22. juli og 23.-25. juli 2017. Med leje af bil "Intermediate 4-Wheel Drive Auto/AC" i perioden 12.-19. juli 2017 med afhentning og aflevering i Los Angeles lufthavn samt udflugt til Niagara Falls i perioden 22.-23. juli 2017.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at "Vi klager over, at den bil vi havde bestilt og som vi havde booking-bekræftelse på, ikke var til rådighed, da vi ankom. Vi følte os derfor nødt til at leje en anden. Da vi senere kunne komme i kontakt med [B] oplyste de, at den aftalte leje bil var annulleret. I stedet var der lejet en anden. Denne information var blevet givet i en vedhæftet fil i en mail med generel rejse-information, som jeg fik lige før afrejse. Der var intet i mail-teksten, som henledte min opmærksomhed på denne ændring og jeg mener derfor, at [B] skal afholde merudgiften til leje af bil i Los Angeles. De afviser min klage med, at de havde vedhæftet en voucher i den omtalte sidste mail før afrejse. Jeg kender ikke ordet 'voucher' og der var som sagt ikke noget i mailen, som gjorde mig opmærksom på, at der var foretaget en ændring."

Klageren gør endvidere gældende, at det var utilfredsstillende, at hun måtte betale for parkering af bilen ved hotellet i Los Angeles.

Af bureauets "Rejsetilbud" fremsendt i mail af 3. marts 2017 fremgår bl.a.:

"...

Rejsebetingelser:

Du er forpligtet til at læse vores "rejsebetingelser", som du finder på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk)

...

Billeje

...

Når du har bestilt din udlejningsbil gennem [B].dk er alle nødvendige forsikringer med i prisen. Det kan dog forekomme at biludlejningsselskaberne forsøger at sælge ekstrarforsikringer når bilen afhentes. Vi anbefaler ikke at tegne yderligere forsikringer, med mindre dette af andre grunde anses for nødvendigt. Dels er forsikringerne meget dyre og for det meste unødvendige.

I den forudbetalte billeje fra indgår kasko-, tyveri- og ansvarsforsikring for 3. part. Vælger du at tegne yderligere dækninger ved afhentning af bilen og accepterer beløbet ved underskrift på lejeaftalen eller ved betaling af beløbet refunderer [B].dk ikke dette beløb.

...

Parkering mod betaling.

Man kan forvente at skulle betale parkeringsafgift til hotellet.

..."

På hotel [1] hjemmeside fremgår endvidere:

"...

Hotel [1] offers valet-only parking for guests and visitors. Parking is not included in your room rate, unless otherwise specified.

...

Af bureauets ”Tilbud”, som bureauet benævner faktura, fremsendt i mail af 6. marts 2017 fremgår bl.a.:

”...

Du er forpligtet til at læse vores ”rejsebetingelser”, som du finder på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk)

...”

I mail af 7. marts 2017 vedhæftet ”Reservationsbekræftelse” og ”Inden rejsen skal du huske...” til klageren anfører bureauet endvidere:

”...

Vedhæftet finder du jeres rejsedokument.

...

Det er vigtigt at I udskriver dette dokument og medbringer det på jeres rejse.

...

Bil: Intermediate 4-Wheel Drive Auto/AC – Thrifty Rent a Car.

Status: Confirmed

Afhentning: Los Angeles Airport 12.07.17 kl. 19:00.

...

Reservations nr.: ACH- [...]

...

Voucher Number: [...] Affordable Car Hire voucher is required to collect your vehicle.

...

Billeje

• ...

• Billeje er inklusiv alle nødvendige forsikringer, men udlejningsfirmaerne kan være stygge og prøve at sælge ekstra forsikringer, som i langt de fleste tilfælde er unødvendige.

• Det er MEGET vigtigt, at I er vågne, selvom man kan være træt efter den lange flyvetur.

Læs lejekontrakten godt igennem og skriv ikke under de steder, hvor I kan se ekstra beløb.

...

Inklusive i jeres billeje:

Collision Damage Waiver/Kaskoforsikring (LDW): Dækker skader på bilen i forbindelse med kollision. Forsikringen kaldes også ind i mellem Loss Damage Waiver eller Excess Damage Waiver. Denne er uden selvrisko, så I vil med andre ord, aldrig komme til at betale noget selv for eventuelle skader på bilen ved kollision.

Liability Insurance/Ansvarsforsikring (SLI): Dækker for tredjepart ved skader på personer eller ting som følge af din kørsel af lejebilen. Den dækker altså, hvis I kommer til at påkøre en anden bil eller person. Materialer har her begrænset dækning på 1.000.000 USD - dvs. 5 millioner kroner.

Theft Protection/Tyveriforsikring (TP): Dækker jer hvis lejebilen bliver stjålet.

Lufthavnsskatter er inklusive i jeres lejebil gennem os og ligeledes fri kilometer.

IKKE inklusive i jeres billeje:

Det er muligt at tegne ekstra forsikringer derovre. De er bl.a.:

Personal Accident Insurance (PPP) - ca. 7 USD/dag: Kaldes også Personal Protection Plan. Dækker hvis du eller en af dine passagerer skulle komme ud for personskade som følge af at køre i bilen. Den slags har vi dog vores rejseforsikring til her i Danmark, så den er unødvendig for jer, og vi anbefaler ikke at tegne den. PAE: Personal Effect Insurance. Dækker jeres genstande, såfremt de skulle blive beskadiget.

Roadside assistance - ca. 5 USD/dag: Få 24 timers vejhjælp til motorstop, punkterede dæk mm. I den normale forsikring er I dækket såfremt I skulle lave skræmmer på bilen eller punktere, men I er ikke dækket således, at bilen også fragtes fra stedet, hvor skaden skete, til det nærmeste kontor. Den transport af bilen skal man selv betale for både ved skader på bilen men også punktering. Roadside assistance dækker således, at udlejningsfirmaet afhenter bilen både i tilfælde af skader, punkterede dæk men også hvis man får låst sig selv ude, løber tør for benzin eller bilbatteriet bliver fladt.

Emergency Sickness Protection (ESP) - ca. 5 USD/dag: En almindelig rejseforsikring.

Uninsured Motorist Protection (UMP): Dækker medpassagerer som ikke selv har forsikring, hvis de skulle komme til skade for op til 1 million USD. Denne er heller ikke nødvendig for jer, hvis I alle har rejseforsikring.

Dæk, hjul og glas: Skader som stenslag, uheld som at komme til at smække nøglerne inde i bilen er ikke inklusive i forsikringen, så den kan man tegne, hvis man vil føle sig helt sikker. (Punkterede dæk er i dækket for allerede.) Vi anbefaler det dog ikke, da man stort set aldrig får brug for den.

...

Fuel Service Option:

Første tank benzin er ikke inkluderet i prisen for jeres billeje. Der er tre muligheder for tilkøb af benzin:

- 1) Acceptere pakken de kalder Fuel Service Option, hvor man betaler for en fuld tank benzin og aflevere med tom tank.
- 2) Lad være med at acceptere den Fuel Service Option, få den med fuld tank og aflevere den med fuld tank, tanket indenfor 10 km fra drop off stedet. Husk kvittering for dette.
- 3) Takke nej tak til Fuel Service Option. Få bilen med fuld tank, aflevere mindre end fuld tank og betal for den benzin, de tanker på til sidst. Denne løsning anbefales ikke, da det er dyrt.

..."

I mail af 3. april 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

..."

Flyselskabet har foretaget lidt ændringer i forbindelse med jeres rejse, som I skal notere jer. Ændringer lyder på flyrute LX-JFK nr. [...], som har fået nyt fly nr. [...] har ny afgang kl. 15.15.

..."

I mail af 29. juni 2017 med emnet "God Rejse" og vedhæftede "Voucher" til klageren anfører bureauet endvidere:

..."

Så er der ikke længe til jeres dejlige rejse til USA. I den forbindelse ville jeg blot lige ønske jer en rigtig god tur! Jeg håber, I får oplevet en masse spændende og bliver ligeså vild med USA, som jeg er.

Samtidig ville jeg lige gøre jer opmærksom på et par sidste praktiske ting i forhold til turen:

Billeje: Som I ved, er jeres billeje inklusiv alle de nødvendige forsikringer på nuværende tidspunkt, men udlejningsfirmaerne i USA er altid stycge til at prøve at sælge ekstra forsikringer, som i langt de fleste tilfælde er unødvendige. Jeg vil gerne hjælpe jer til ikke at ryge i denne fælde, og kan derfor fortælle jer her, hvilke forsikringer I har inklusive på nuværende tidspunkt samt hvilke, I kan tegne ekstra. I kan se vedhæftede ark for dette. Spørg endelig hvis noget er kringlet.

I forhold til de her ekstra forsikringer er det MEGET vigtigt, at I er vågne, når I afhenter bilen, selvom jeg godt ved, man er træt efter den lange flyvetur. Læs lejekontrakten godt i gennem og skriv ikke under de steder, hvor I kan se ekstra beløb stående.

...

Car Rental Voucher

Flexible Autos Reference [...]

Booking Details

Pick Up

Location Los Angeles International Airport...

Address Los Angeles International Airport...  
9020 Aviation Blvd...

...

Supplier [Biludlejning]

...

Hire Details

Car IFAR – Nissan Rogue or similar

Inclusions

Unlimited mileage

...

CDW (Collision Damage Waiver)

...

\$1 Million Liability Cover

...

Sales Tax

...

State Tax

...

Airport Fees

...

CFC (Subject to location)

Flexible Autos

Mechanical Assistance

Reference [...]

Collection Details

Exit the Airport terminal from baggage claim to the Shuttle Bus pick up area. Upon arrival at the [biludlejning] facility proceed to the counter to obtain your rental agreement and vehicle keys.

...”

Af bureauets “Generelle betingelser” fremgår bl.a.:

”...

13. Reklamation

Reklamation over mangler, aflysninger, ændringer mv. ved en pakkerejser skal inden rimelig tid fremsættes af kunden over for [B], flyselskabet, hotellet mv. I modsat fald mister kunden retten til at påberåbe sig manglen, aflysningen, ændringen mv. og gøre krav gældende, medmindre [B] har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt. Afhjælpes en mangel inden rimelig tid og uden omkostninger eller væsentlig ulempe for kunden, kan kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag eller hæve aftalen.

Oplever kunden en mangel på rejsen, skal kunden uden unødigt ophold kontakte [B] repræsentant eller agent på stedet. Afhjælpes situationen ikke tilfredsstillende på stedet, skal kunden uden unødigt ophold kontakte [B] i Danmark på SMS [...] eller email [...]@[B].dk  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 30. juli 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi valgte at bestille en rejse til USA med jer, fra 12. til 26. juli for 4 personer, 7 dage i Los Angeles (LA) med leje af bil, 5 dage i New York (NY) og en udflugt til Niagara Fall med en overnatning.

Vi kunne også have valgt selv at tilrettelægge turen, men da vores engelsk ikke er i masterclass, fandt vi det betryggende at overlade rejsebestillinger og -plan til jer, og betale den meromkostning det indebærer.

Desværre gik vores rejse alligevel ikke efter planen/det aftalte. Vi havde bestilt bil i LA i 7 dage og bestillingen var bekræftet af jer, jf. mail af 6. marts 2017.

Da vi ankom til LA, tog vi fra lufthavn til biludlejningsfirmaet. Her fik vi til vores store overraskelse at vide, at det reservationsnummer vi havde vedr. bil ikke var gældende. Vores aftale om leje af bil var annulleret. Det følte vi os meget pressede over, da vi havde tilrettelagt vores ophold efter at have bil til rådighed de 7 dage i LA. Kl. var 21.00 i LA, og det var nat hjemme i DK og vi kunne derfor ikke komme i kontakt med jer. Derfor valgte vi i situationen at leje en anden bil.

Jeg mailer [bureauets medarbejder] om bil-situationen den 13.7 og får som svar, at det er korrekt, at billejen er annulleret 'for lang tid siden' og der henvises til voucher, der var vedhæftet mail af 29.6.

Denne information var helt ny og overraskende for os og denne klage er begrundet i manglende information om denne ændring af aftalen om leje af bil. En mangel som har givet os en mer-udgift på Dkr. 5.310, som jeg hermed anmoder om at få refunderet. Bilag for udgiften vedr. leje af anden bil er tidligere fremsendt til [medarbejderen].

Den mail af 29. juni som [medarbejderen] henviser til lød: "Så er der ikke længe til jeres dejlige rejse til USA. I den forbindelse ville jeg blot ønske jer en rigtig god tur! ..... Samtidig vil jeg gøre jer opmærksom på et par sidste praktiske ting i forhold til turen:" Herefter følger råd vedr. billeje generelt, opgraderinger, fly, bagageregler mv., men ikke et ord om at vores aftale om billeje er ændret.

Der er således ingen information i selve mailen om, at det reservationsnummer, jeg har fået vedr. billeje ikke længere er gældende. Jeg ved ikke, hvad en voucher er og opfattede ikke det vedhæftede dokument som noget, jeg skulle forholde mig til, da der ikke i selve mail-teksten er noget som helst, der kunne henlede min opmærksomhed på, at der her var noget, som var vigtigt ift. vores rejsearrangement. Jeg opfatter hele mailen som en slags sidste gode råd før afrejsen.

(Jeg kan i parentes bemærke, at der heller ikke fulgte dokumentation med vedr. vores udflugt til Niagara Falls, så da vi nærmede os dagen manglede vi information om tidspunkter og mødested, men det klarede en af [medarbejderens] kolleger efter vores henvendelse.)

For at det hele ikke skal være negativt, så kan jeg oplyse, at vi tidligere, den 3. april, fik mail fra [medarbejderen] om ændring af fly. Teksten i denne mail var meget informativ, grundig og indeholdt fyldig information om såvel fly som leje af bil. Alle bilag i denne mail havde jeg

kopieret og medbragte under rejsen for at være sikker på, at alt kunne gå som planlagt. Aftale om billeje indgik heri og var det reservationsnummer, jeg medbragte.

Jeg er meget utilfreds med den manglende kommunikation fra [medarbejderen] om, at der var foretaget ændringer uden at jeg blev gjort opmærksom på det. Jeg finder derfor, at I er skyld i, at jeg har måttet pådrage os en ikke uvæsentlig merudgift i form af leje af anden bil og jeg ønsker derfor dette beløb refunderet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 16. januar 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning af udgift til leje af bil på 805,97 usd og parkering ved hotellet i Los Angeles på 1.291 kr.

Bureauet gør i mail af 31. juli 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jag beklagar att ni har haft en dålig upplevelse.

Vi förväntar att man som kund läser noga igenom den informationen som vi sänder innan avresa.

I er bokningsbekräftelse kan ni se att er ursprungliga bil står som Cancelled och den nya bilen står som Confirm samt att [medarbejderen] har sänt den nya vouchern på den nya bilen med i mailet.

Det är dessa dokument vi ber er att ta med på er resa.

På grund av detta återbetalar vi dessvärre inte ert utlägg fåor bilen.

...”

I mail af 19. december 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Parkering

[B] skræddersyer rejser og vi har derfor ikke beskrivelser af hotellerne på hjemmesiden, da vi altid tager en samtale med kunden omkring deres specifikke ønsker.

Kunden har på intet tidspunkt nævnt at parkering skulle inkluderes i prisen og det er ej heller blevet lovet herfra hverken mundtligt eller skriftligt. Vi beder altid kunderne om at se på hotellerne hjemmeside, for at se om det lever op til deres ønsker. Vi spørger i anden samtale om hotellerne lever op til kravene, for at se om de skal ændres.

Kunderne er i dette tilbud først blevet tilbudt et andet hotel i Los Angeles, men bad via telefonen om et bedre hotel efter de havde set på det. Vi forventer derfor også at hotel nr. 2 som forslået [hotel 2] også undersøges om det lever op til kravene, hvilket telefonisk bekræftes til [bureauets medarbejder]. Se bilag [...].

I bilag [...] og [...] fremgår udbudsmateriale samt info fra [hotel 2] hjemmeside omkring parkering.

Vi henviser endvidere til side 8 nederst øverst side 9 i bilag [...], hvor det fremgår at man kan forvente at skulle betale for parkering.

Billeje

Kunden kontakter ikke [B] omkring billejen da problemet opstår. Dette fremgår i betingelser-

ne i punkt 13. Først dagen efter modtager vi besked, og har derfor ikke mulighed for at afhjælpe inden at de køber en ny bil.

Bilvoucher sendes først 14 dage før afrejse, da vi ser at flytider mv. ændre sig frem til afrejse, og derfor tilsendes disse tilrettet tæt på afrejse. Kunden har derfor aldrig modtaget en voucher ej heller den gamle, før de modtager den gyldige den 29/6. De henvender sig omkring flybilletter den 3/7, og nævner intet omkring at de ikke ved, hvad en voucher er og ej eller at de mangler at modtage den første.

De stiller ej heller spørgsmålstegn ved vedhæftede voucher eller dokument omkring billeje den 29/6 i mailen mærket God Rejse - jeres bilag 8.

Ser man i mailen mærket "God rejse" Jeres Bilag 8 side. 1, står der vedrørende voucher. Så har man ikke forstået, hvad en voucher er, så har de ikke givet os besked omkring det.

Vær også opmærksomme på, at billeje skal afhentes indenfor 24 timer efter det aftalte tidspunkt, som fremgår af jeres bilvoucher, ellers vil man miste reservationen. Det er derfor vigtigt at i kontakter bil udlejeren eller os, hvis i skulle blive forsinket mere end 24 timer på afrejsen. Endvidere fremgår det af bilag 10 side 9 at kunden har accepteret en masse ekstra ydelser end den reelle billeje, hvilket betyder at hele det beløb som de kræver refunderet ikke stemmer overens med hvad billejen som de har købt gennem [B] er.

LIS (rejseforsikring) er accepteret til 123.06 USD + Tax 9,25% = 11,38 USD

GPS er accepteret til 118.93 USD + Tax 9,25% = 11,00 USD

FPO (Brændstof) er accepteret til 59.58 USD + Tax 4,25% = 2,53 USD

Vehicle License Fee er accepteret til 8.57 USD + Tax 9,25% = 0,79 USD

Totalt 335,84 USD for ekstra tilvalg som ikke kan tilskrives [B] uanset om de har haft medbragt voucher eller ej. Ved afregningstidspunktet for trækkes hos kunde til kurs 6,58886 USD/DKK er dette beløb 2212,80 kr.

Det er meget vigtigt at understrege at disse options er valgfrie og aldrig noget som er dækket hjemmefra. Dette skriver vi adskillige steder og oplyser omkring allerede fra rejsen er booket. Kunden har med andre ord accepteret alle tilkøb som var muligt. Vi advarer flere gange imod dette inden afrejse blandt andet i God rejse mailen og i det vedhæftede dokument Huskeliste som var sendt samtidigt med bookingbekræftelse tilbage i marts og igen 14 dage inden afrejse. Vi mener ikke at kunden har læst nogle dokumenter grundigt og givet [B] mulighed for at afhjælpe hverken inden afrejse eller da fejlen opstår og derfor afvises anmodningen om kompensation.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 18. december 2017 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over at den oprindelige lejebil var annulleret ved ankomsten til Los Angeles.

Bureauet kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter pakkerejselovens § 26, stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. lovens § 26, stk. 2.



Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af lovens § 26, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren modtog sine rejsedokumenter den 7. marts 2017 med oplysning om, at "Det er vigtigt at I udskriver dette dokument og medbringer det på jeres rejse", hvori det fremgik, at billejen var bekræftet samt oplysning om voucher nummer mv.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauet i mail af 29. juni 2017 med emnet "God Rejse" oplyste klageren om "et par sidste praktiske ting i forhold til turen". Til denne mail var endvidere vedhæftet en voucher til en anden lejebil hos et andet biludlejningselskab, da den første reservation var blevet annulleret.

Da bureauet i mail af 29. juni 2017 – 13 dage før afrejse – ikke tilstrækkeligt tydeligt oplyste klageren om ændring af billejen, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel.

Klageren er derfor berettiget til erstatning af udgiften til den nye lejebil fratrukket tilkøbte ydelser, som ikke var inkluderet i den oprindelige billeje. Erstatningen fastsættes herefter skønsmæssigt til modværdien i danske kroner af 500 usd.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke med rette havde kunnet forvente at parkere gratis ved hotellet i Los Angeles.

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 modværdien i danske kroner af 500 usd til klageren [K] samt renter fra den 1. september 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 %.

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

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand