

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0317

afsagt den 20. august 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[F]	
ARRANGØR	[A]	
REJSEMÅL	Brolo, Sicilien. 2.9.-9.9.2017.	
PRIS	I alt 9.992 kr. (inkl. billeje)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. defekte lejebiler.	
KRAV	”...en tredjedel af rejsens pris, i alt 3.330 kr.” og erstatning af udgifterne til benzin dag 1-2 på 645 kr. samt togbilletter og frokost på ca. 30 euro. [A] har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.000 kr.	
KLAGEGEBYR	30. november 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	16. maj 2018	

Ankenævnets afgørelse

[F] og [A] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.600 kr. til klageren [K] samt renter af 2.600 kr. fra den 30. november 2017 og af 1.000 kr. fra den 19. september 2018. 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 [F] og [A] ligeledes in solidum 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 28. juni 2017 på [Fs] hjemmeside et værdibevis til en rejse til Brolo, Sicilien, for 2 personer for perioden fra lørdag den 2. september til lørdag den 9. september 2017 med indkvartering på [hotelnavn]. Med helpension og leje af bil hele ugen.

Klageren indløste efterfølgende værdibeviset hos [A].

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at klageren ved ankomsten til lufthavnen fik udleveret en lejebil, som viste sig at være defekt. Klageren fik dag 2 udleveret en ny lejebil, som også var defekt.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...
 Vilkår
 ...
 Vi gør opmærksom på, at [F] udelukkende er formidler af dette tilbud.
 ...
 Vi henviser i øvrigt til vores generelle vilkår og betingelser, som du finder på [www.\[F\].dk/Generelle_vilkaar](http://www.[F].dk/Generelle_vilkaar).
 ...
 Aftalepartner
 [A]
 ...”

Af klagerens kvittering fra [F] fremgår bl.a.:

”...
 Reklamation
 Det produkt eller tjenesteydelse, som dit værdibevis berettiger til leveres af aftalepartneren og er du utilfreds med dit køb, skal du rette din reklamation og eventuelle erstatningskrav til aftalepartneren. Med mindre andet er oplyst i aftalepartnerens vilkår, skal din reklamation rettes senest 1 uge efter indløsning af tilbuddet. Herefter bortfalder din reklamationsret. [F] er udelukkende formidler af det pågældende tilbud og kan ikke gøres ansvarlig for eventuelle fejl og mangler i forbindelse med aftalepartnerens levering af produkt eller tjenesteydelse.
 ...”

Af klagerens ”Værdibevis” fremgår endvidere:

”...
 Formidler: [F],...
 Aftalepartner: [A],...
 ...
 Vi henviser i øvrigt til vores generelle vilkår og betingelser, som du finder på [www.\[F\].dk/Generelle_vilkaar.dk](http://www.[F].dk/Generelle_vilkaar.dk)

...”

Af [Fs] ”Generelle vilkår” fremgår bl.a.:

”...

Reklamation

Skulle du opleve problemer med dit værdibevis fra [F] kan du kontakte vores kundeservice. Købelovens mangelsregler finder anvendelse på varekøb.

Det produkt eller tjenesteydelse, som dit værdibevis berettiger til leveres af aftalepartneren og er du utilfreds med dit køb, skal du rette din reklamation og eventuelle erstatningskrav til aftalepartneren. [F] er udelukkende formidler af det pågældende tilbud og kan ikke gøres ansvarlig for eventuelle fejl og mangler i forbindelse med aftalepartnerens levering af produkt eller tjenesteydelse.

...”

Af [As] ”Handelsbetingelser” fremgår endvidere:

”...

Reklamationer

Eventuelle reklamationer under rejsen skal fremsættes over for leverandøren af ydelsen umiddelbart efter konstateringen af en fejl/mangel - helst på skrift med kvittering for modtagelse - f.eks. i hotellets døgnrapport. Hvis ikke det giver et tilfredsstillende resultat, skal [A] kontaktes hurtigst muligt på telefonnummer [...] og/eller e-mail mail@[A].dk. Manglende reklamation vil normalt medføre tab af retten til senere erstatning.

...”

Af ”Billeje information”, vedhæftet mail af 30. juni 2017 med rejseplanen, fremgår yderligere:

”...

I tilfælde af uheld eller mekaniske problemer:

- Ved uheld eller mekaniske problemer skal I underrette biludlejningsselskabet, og eventuelle vejhjælpsselskaber anbefalet af biludlejningsselskabet, umiddelbart og øjeblikkeligt efter hændelsen, og handle i overensstemmelse med deres anvisninger (kontaktoplysninger og numre på biludlejningsselskabet og eventuelle vejhjælpsfirmaer står i billejekontrakten og/eller på nøgleringen til den lejede bil).
- Biludlejningsselskabet skal håndtere din anmodning eller vejlede dig om forløbet, i overensstemmelse med deres procedure. Bemærk venligst, hvis biludlejningsselskabet tilbyder dig en erstatningsbil, at der ikke er garanti for at den tilbudte erstatningsbil vil være af den samme biltype som blev booket til dig.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 11. september 2017 til [A] og gør yderligere gældende:

”...

2. september tog [medrejsende] og jeg til Sicilien, destination Brolo, med en lejet bil hele ugen. Da vi skulle betale vejafgifter på motorvejen fra Palermo, kunne vi ikke få vinduet til at

gå op igen. Eftersom vi var 2 timer og 40 minutter forsinkede, kunne vi ikke nå at komme tilbage til Europcar i Palermo.

Søndag morgen ringede vi til [A], for at høre, hvordan vi skulle forholde os, men der var lukket. Da bilen jo var frit tilgængelig med et åbent vindue, så vi os nødsaget til at handle hurtigt, inden den evt. blev stjålet. Vi fik hotelpersonalet til at hjælpe os med kontakt til Europcar. Her fik vi at vide, at vi skulle køre til Catania for at få en ny bil. En tur, der varede 7 timer, inden vi var ved hotellet igen.

Vi undrede os over, at den nye bil slugte så meget benzin, og da vi kørte fra motorvejen, kom der en skurrende lyd fra venstre forhjul. Hjemme på hotellets parkeringsplads kunne vi konstatere, at inderskærmen på højre hjul havde løsnet sig i en sådan grad, at den hvilede på hjulet.

Igen fik vi hotelpersonalet til at hjælpe os med at kontakte Europcar, og vi fik at vide, at vi skulle blive ved bilen, indtil den blev afhentet, og at vi skulle hente en anden bil i Milazzo, og at vi i øvrigt selv skulle køre dertil med toget. Det vil sige, at hele søndag gik med at hente og vente på afhentning af bilen.

Mandag efter morgenmaden tog vi afsted til Milazzo. Da vi ankom til Europcar mandag sidst på formiddagen, fik vi at vide, at det havde de intet hørt til, og at de slet ikke havde en bil. Det tog lang tid før den ansvarlige fik hele historien fra Palermo og Catania og i særdeleshed før vi kunne få en anden bil.

Vi har med andre ord haft en meget dårlig oplevelse af denne ferie. Vi var oppe to gange lørdag nat for at sikre os, at bilen stadig var der. Vi brugte 7 timer på at aflevere og hente bil søndag og yderligere to timer på at vente på, at den blev afhentet. Og endelig brugte vi det meste af mandagen på at transportere os til Melizza og hente den tredje udlejningsbil.

Altså gik to dage af vores 6 dage på Sicilien med problemer og spekulationer med 3 udlejningsbiler og udgifter til tog og frokoster. Det vil sige en tredjedel af vores ferie gik med at hente, bringe og transportere os for at få en bil, der fungerede. Det forventer vi selvfølgelig at få kompenseret med en tredjedel af rejsens pris.

...

I mail af 1. november 2017 til [A] anfører klageren endvidere:

”...

Efter at vi kontaktede jer første gang har Europcar trukket 645 kr. for benzin, som vi brugte til at køre til Catania, som vi blev bedt om. Dette, sammenholdt med øvrige udgifter til frokoster og togbilletter bliver overhovedet ikke dækket af jeres tilbud. Og vi har jo stadig mistet en tredjedel af ferien.

At Europcar ikke vil vedkende sig sin del af en ødelagt ferie, er ikke vores anliggende. Vi har købt en rejse med en udlejningsbil af jer, og vi har således kontraheret med jer, og det er derfor jer, der skal erstatte os for ekstra udgifter samt to ødelagte feriedage.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. januar 2018 til [F] og mail af 1. maj 2018 til Ankenævnet.

[A] har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "...en tredjedel af rejsens pris, i alt 3.330 kr." og erstatning af udgifterne til benzin dag 1-2 på 645 kr. samt togbilletter og frokost på ca. 30 euro.

[A] gør i mail af 10. oktober 2017 til klageren bl.a. gældende:

"...

Europcar mener desværre at de har levet op til deres kontrakt, og vil ikke kompensere for forløbet. Vi vil dog gerne kompensere med 500 kroner per person.

..."

I mail af 6. november 2017 til klageren gør [A] endvidere gældende:

"...

Vi mener fortsat at compensationen på 1000 kroner er tilfredsstillende. Det skyldes, at vi ikke er blevet underrettet, da problemet opstod, så vi kunne hjælpe med at løse det.

..."

I mail af 9. januar 2018 til klageren gør [F] yderligere gældende:

"...

[F] er udelukkende formidler af dette tilbud. Det er [A] som er rejsearrangør heraf.

Vi har derfor ikke yderligere kommentarer, og lader dette være en sag mellem dig og [A].

..."

I mail af 7. marts 2018 til Ankenævnet gør [A] endelig gældende:

"...

- Vi har ingen repræsentant på stedet, da vi ikke sælger charterrejser. Det er dog selvfølgelig beklageligt at sådan en hændelse forekommer for en af vores kunder.

- Vi blev først orienteret om dette forløb 2 dage efter kundens hjemkomst d. 11/9. Det er korrekt at der ikke kunne tages kontakt til os telefonisk i weekenden 2.-3. september 2017, men vi modtog heller ikke nogen email eller blev ringet op mandag d. 4. september hvor vi kunne have været med til at afhjælpe situationen. Vi skriver også følgende på vores handelsbetingelser ([http://www.\[A\].dk/om-os/handelsbetingelser/](http://www.[A].dk/om-os/handelsbetingelser/)): "Eventuelle reklamationer under rejsen skal fremsættes over for leverandøren af ydelsen umiddelbart efter konstateringen af en fejl/mangel - helst på skrift med kvittering for modtagelse – f.eks. i hotellets døgnrapport. Hvis ikke det giver et tilfredsstillende resultat, skal [A] kontaktes hurtigst muligt på telefonnummer [...] og/eller e-mail [mail@\[A\].dk](mailto:mail@[A].dk)."

- Vi tilbød også en compensation på 500 kr. pr. person som godtgørelse for den irritation og tabt tid som kunden har oplevet. Dette gjorde vi selvom Europcar ikke ville refundere noget for manglende ydelser, da de mente at de havde levet op til deres kontrakt.

..."

[F] har yderligere kommenteret klagen i mail af 18. juni 2018 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder indledningsvist, at såvel [F] som [A] må anses for aftalepart over for klageren, da [F] i udbudsmaterialet og værdibeviset har angivet, at [A] er aftalepart, og at klageren således med rette har kunnet forvente, at [A] var teknisk arrangør for [F].

[A] har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med rejsearrangementet.

[A] kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter den dagældende pakkerejselovs § 26, stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. den dagældende lovs § 26, stk. 2.

Da [F] i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af den dagældende lovs § 26, finder Ankenævnet, at [A] eller [F] ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved ankomsten til lufthavnen lørdag den 2. september 2017 ca. kl. 23.30 fik udleveret en lejebil, som kort tid efter – søndag den 3. september 2017 ca. kl. 01.30 – viste sig at have en defekt rude, som ikke kunne lukkes.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren søndag den 3. september 2017 fik byttet bilen hos biludlejningsselskabets afdeling i Catania. Den udleverede bil viste sig på turen tilbage til Brolo også at være defekt pga. en løs inderskærm, og blev afhentet af en kranbil søndag den 3. september 2017 ca. kl. 19.

Ankenævnet lægger yderligere til grund, at klageren mandag den 4. september 2017 fik udleveret endnu en lejebil hos biludlejningsselskabets afdeling i Milazzo.

På denne baggrund, og henset til den tid klageren har brugt på at få byttet de defekte biler, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejseens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.900 kr.

Uanset aftalen om at returneret bilen med fyldt benzintank finder ankenævnet, at klagerne i dette tilfælde, hvor afleveringen af bilen sker pga. mangler og efter biludlejningsselskabets anmodning, at klageren er berettiget til et skønsmæssigt fastsat beløb til erstatning af udgifter til benzin og togbilletter på i alt 700 kr.

Ifølge § 28 i den dagældende pakkerejselov hæfter salgsbureauet og arrangøren solidarisk for det beløb der tilkendes klageren.

Ankenævnet har herved ikke taget stilling til, hvilket af de to selskaber, der hæfter endeligt for klagerens krav.

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 :

[F] og [A] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.600 kr. til klageren [K] samt renter af 2.600 kr. fra den 30. november 2017 og af 1.000 kr. fra den 19. september 2018. 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 [F] og [A] ligeledes in solidum 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