

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-2976

afsagt den 30. april 2019

KLAGER	[Klager]	(4 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Alanya, Tyrkiet. 25.7.-1.8.2019.	
PRIS	I alt 21.996 kr. (inkl. Basis festpakke, [Rejsearrangøren] VIP-kort og tillæg for olie- og valutajusteringer)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. andre hoteller end bestilt, som ikke var ungdomshoteller med festglade danskere, som bestilt, utilfredsstillende beliggenhed og defekt aircondition. Manglende booking af rejsen og utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	”Fuld tilbagebetaling af rejsens pris og tilkøb DKK 26.036”. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 2.000 kr.	
KLAGEGEBYR	11. december 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	28. februar 2020	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 15.020 kr. til klageren [Klager] samt renter af 13.020 kr. fra den 17. september 2019 og af 2.000 kr. fra den 30. maj 2020. 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 [Rejsearrangøren] 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 6. marts 2019 ved telefonisk henvendelse til rejsearrangøren en rejse til Alanya, Tyrkiet, for 4 personer for perioden fra torsdag den 25. juli til torsdag den 1. august 2019 med indkvartering i to dobbeltværelser på ungdomshotel Kleopatra Micador. Med All Inclusive, basisfestpakke og VIP-kort.

Ved ankomsten til rejsemålet købte klageren på transferbussen luksusfestpakken til 3.640 kr.

Ved ankomsten til det bestilte hotel blev klageren, pga. overbooking, afvist og i stedet indkvarteret på et andet hotel, Kleopatra Balik Hotel.

Dag 4 - søndag den 28. juli 2019 - flyttede klageren til et tredje hotel, hotel Kleopatra Life.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. indkvartering på to andre hoteller end bestilt, hvilket medførte at klageren og hans medrejsende ikke kunne deltage i festlighederne på det bestilte hotel.

Klageren går endvidere gældende, at begge hoteller var utilfredsstillende da ingen af dem var ungdomshoteller med festglade unge danskere, var beliggende i taxaafstand fra det bestilte hotel og havde defekt aircondition på det ene værelse. Det hotel klageren og hans medrejsende blev indkvarteret på dag 1 var endvidere utilfredsstillende pga. hotelstandard, da hotellet var kategoriseret med tre stjerner og ikke 4 stjerner, som bestilt, utilfredsstillende All Inclusive, manglende sol efter kl. 13 og de øvrige hotelgæster primært var russere.

Klageren gør endvidere gældende, at rejsearrangøren ikke havde booket rejsen korrekt, hvilket også medførte problemer på flyrejsen og transferbussen.

Klageren gør endelig gældende, at guidernes service var utilfredsstillende, da de før klagerens tilkøb af luksusfestpakken til 3.640 kr. lovede, at klageren og hans medrejsende ville blive indkvarteret på det bestilte hotel,

I udbudsmaterialet er det bestilte hotel, hotel Kleopatra Micador rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Ungdomshotel Kleopatra Micador er vores mest populære All-inclusive hotel i Alanya. Overalt oplever du en positiv og festglad atmosfære med mange [Rejsearrangøren]-Gæster, som skaber en fed stemning på hotellet! Hotellet har en central beliggenhed, som gør det let hvis du vil ud og opleve det vilde natteliv!

...

Kleopatra Micador er et super lækkert 4-stjernet hotel med en super god beliggenhed. Det ligger kun 400 m fra Alanyas berømte Kleopatra Strand. Her bor du rigtig godt, hvis du gerne vil bo tæt på byen og stranden. Hotellet blev renoveret i 2013, og fremstår lyst og moderne. Overalt oplever du en positiv og festglad atmosfære, så for dig handler det bare om at slappe af og nyde de gode faciliteter og den lækre All-Inclusive hotellet tilbyder.

Ungdomshotel Kleopatra Micador har en fantastisk beliggenhed tæt på stranden og nattelivet. Tag en tur på stranden, hvor du både kan boltre dig i bølgerne, slikke sol eller slentre langs den lange strandpromenade og komme i rigtig feriestemning. Alanyas centrum kan nås til fods og i centrum finder du diverse lækre restauranter, barer og ikke mindst de lækre diskoteker og natklubber.

...

Aircondition Ja

...”

I udbudsmaterialet er det hotel klageren blev indkvarteret på ved ankomsten, Kleopatra Balik Hotel bl.a. beskrevet således:

”...

[***]

...

Med 114 værelser, har det komfortable Kleopatra Balik Hotel en sauna og en frisør tilgængelig på stedet. Det blev renoveret i 2011, og hotellet kombinerer en byzantinsk arkitektur med ultimativ komfort.

...

Det er cirka 3 km væk fra centrum af Alanya. Hotellet er omgivet af et stadion, natklubber og restauranter.

Værelsesfaciliteter på Kleopatra Balik Hotel inkluderer aircondition, egen balkon, et køleskab, buksepresse og en dvd-afspiller. De byder på badeværelser med en bruser, en hårtørrer og badelagner.

...”

I udbudsmaterialet er det hotel klageren blev indkvarteret på dag 4, Hotel Kleopatra Life bl.a. beskrevet således:

”...

Hotel Kleopatra Life er et formidabelt 4-stjernet All-inclusive hotel med central beliggenhed i Alanya. På Kleopatra Life har du direkte adgang til den populære Kleopatra strand, hvor hotellet naturligvis har sit eget strandområde.!

...

Byen ligger i gå-afstand fra hotellet, men ellers er der både en taxastation lige uden for hotellet, eller man kan benytte sig af bussen 50 meter fra hotellet.

...

Faciliteter

...

På hotellet er der de perfekte rammer for en fantastisk ungdomsferie.

...”

På rejsearrangørens hjemmeside under rejsemålet Alanya fremgår endvidere:

”...

Flere og flere unge danskere rejser hvert år til Alanya for at nyde varmen, festerne og hindens selskab. Alanya har de seneste år været en af danskernes foretrukne feriemål. Bestiller du en rejse til Alanya får du gode strande, oplevelser og et fantastisk natliv.

...

I Alanya kan [Rejsearrangøren] (/) byde velkommen til et virkelig lækkert og eksklusivt feriested, som vil passe helt perfekt til vores mange gæster. Både dem der søger fest og farver hver dag, og dem som kommer ned for at mærke det unikke sammenhold på destination. Vi samarbejder med mange af de skandinaviske barer, gode restauranter med god service, samt de mindre lokale stamsteder i Alanya. Vi kan derfor tilbyde vores gæster nogle helt unikke muligheder, en suveræn behandling som Alanya er kendt for og selvfølgelig masser af fordele.

...

I 2020 har vi valgt Ungdomshotel Kleopatra Micador (/tyrkiet/alanya/hotel-kleopatra-micador) som ungdomshotel i Alanya. Vælger du dette hotel, så garanterer vi en fantastisk sommer i selskab med andre danske [...] rejsende, du aldrig nogensinde glemmer!

...

OM NATTEN I ALANYA

Når mørket falder på og klubberne åbner, bliver de flotte strande og det turkisblå hav erstattet af et brag af en fest. Alanya er kendt for sit festlige natteliv med uendelige muligheder, for at danse til den nyeste danske popmusik og smage på en masse spændende drinks. Hele byen fester og danser, mens de mange lys og den unikke feriestemning er med til at forstærke oplevelsen af, at det her er noget helt andet end at feste i Danmark! Alle de store barer og diskoteker er placeret i området omkring havnen, hvor bådene er fyldt med farverige lys og feststemte mennesker, der danser og hygger sig under månens lys.

FESTPAKKER

Hvis du vil have den perfekte ungdomsferieoplevelse, så anbefaler vi at du vælger en af vores festpakker (/fester-og-aktiviteter) i Alanya. Du kan vælge imellem vores basispakke eller luksuspakke med endnu flere arrangementer og events. Pakkerne (/fester-og-aktiviteter) består bl.a. af Fight Night, bådtur og en pubcrawl. Du får virkelig meget for pengene og bestiller du pakken hjemmefra, så kan du spare helt op til 20 % i forhold til prisen, når du er ankommet til destinationen.

...

I det hele taget er vi hos [Rejsearrangøren] stolte af at byde dig velkommen til en vild ungdomsferie i Alanya. Du får en uge, som du aldrig glemmer, hvor du vil få venner og minder for livet.

...”

På rejsearrangørens hjemmeside under ”Info” om ”Hoteltyper” fremgår endvidere:

”...

UNGDOMSHOTEL

På vores Ungdomshoteller får du muligheden for at bo på et hotel med mange unge som søger den perfekte kombination af fest og afslapning. På disse hoteller er der en ungdommelig stemning, der udtrykkes ved de mange [...] gæster, der elsker at hygge og socialisere sig.

...”

På rejsearrangørens hjemmeside under ”Festpakker i Alanya” fremgår yderligere:

”...

BASIS PAKKEN

Pubcrawl

Pitten

Fight Night

Cocktail Night

Havana BBQ

~~Pool Party / Day Cruise~~

Samlet pris: 699,-

Pris: kr. 399,-

Du sparer: kr. 300,-

...

LUKSUS PAKKEN

Pubcrawl

Pitten

Fight Night

Cocktail Night

Havana BBQ

Pool Party / Day Cruise

Samlet pris: 1.249,-

Pris: kr. 699,-

Du sparer: kr. 550,-

..."

På rejsearrangørens hjemmeside under "Festerne" fremgår endelig:

"...

[Rejsearrangøren] sørger for de fedeste fester

Hvis der er noget, som [Rejsearrangøren] er kendt for, så er det at arrangere de VILDESTE fester og events. På vores rejsemål er der både dags- og aftenevents. Festprogrammerne kan variere lidt fra destination til destination, men vi garanterer fede fester, farver og kvalitet på alle vores rejsemål.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 18. august 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

Vi skriver til jer fordi vi ønsker kompensation for vores rejse, da den på ingen måde svarede til det som vi havde købt.

Nedenfor er nævnt de ting vi har været igennem på rejsen, grundet at denne ikke var blevet booket korrekt i jeres system, trods vi købte rejsen i marts måned.

Flybookning (Kastrup)

Da vi ankom til Kastrup Lufthavn den 25. juli for at checke ind på vores rejse blev vi meddelt at vi ikke var booket på flyet til Gazipaza, hvilket i jf. ordrebekræftelse fra jer, skulle have styr på. Vi fik derfra ordre på at vente til alle andre havde checket ind på flyet før vi kunne få en afklaring på om vi overhovedet kunne komme med eller ej. Dette

kunne vi så heldigvis, da flyet ikke var fuldt booket. Vi måtte derfor skynde os igennem lufthavnen for at nå med ombord på flyet der allerede boarded da vi var i security.

Busbookning (Gazipaza)

Efter ankomst til Gazipaza senere på dagen løb vi ind i problemer igen, her var det endda jeres eget personale der ikke kunne finde os på jeres egen liste. Efter kommunikation med hovedkontoret fik vi alligevel grønt lys for at kunne komme med jeres transport, så vi ikke blev strandet i lufthavnen og istedet skulle tage en taxa.

Hotelbookning (Balik & Life)

Da vi ankommer efter busturen ankommer vi til vores hotel Micador, som specifikt er valgt hjemmefra, da vi fik information om at det var stedet der var mest gang i den, fik vi igen en afvisning, hotellet var ligeledes ikke booket til os her. Istedet bliver vi booket på et hotel ved navn "Kleopatra Balik Hotel" en nedgradering på det groveste, fra at have et 4-stjernet hotel med massere af danskere til et 3-stjernet hotel med ingen danskere udover os og kun fyldt med russere. Vi tænker det er en stor joke når det hele er bestilt 3-4 måneder før rejsen og andre folk der bookede 8 dage før havde ingen problemer med deres bookninger... Guiderne dernede hørte omkring vores ombookning til dette hotel og grinte af denne bookning, hvilket ikke gjorde det specielt federe at være på ferien. Udover dette, virkede airconditionen ikke korrekt på det ene værelse, så man kunne enten vælge at sove i 16 graders varme og fryse eller at slukke den og svede hele natten.

Da vi gør guiderne opmærksomme på at vi på ingen måde er tilfredse med dette hotel (hvilket også er den 25. juli), får vi at vide at vi vil modtage nogle kompensationsmuligheder, som vi kan vælge imellem af [guiden] senere samme dag. Senere om aftenen, da vi tager kontakt til [guiden] bliver vi fortalt at vi vil blive kontaktet om formiddagen den næste dag, dette skete dog ikke. Vi forsøgte derfor selv at ringe [guiden] op, men uden at vi fik svar, før vi mødte op til festen om aftenen. Her fik vi at vide at det eneste [Rejsearrangøren] kunne gøre var at give os et all-inclusive armbånd på et andet 3-stjernet hotel, hvilket vi derfor takkede pænt nej til.

Vi forsøgte mange gange de første 3 dage at tage fat i [Rejsearrangøren] med hensyn til at finde en acceptabel løsning, de henviste dog hele tiden til at de skulle have fat i kontoret og blev ved med at udskyde. Dette medførte at vi selv forsøgte at kontakte kontoret hjemme i Danmark d. 25. juli, hvor vi blev mødt med et svar der lød at det var guiderne i Alanya der skulle finde en løsning. Hvorfor vi forsøgte dette i de næste to dage som nævnt ovenfor.

Efter tre dage på et hotel, hvor vi måtte spise ude på grund af den dårlige mad kvalitet bliver vi overflyttet til Life, som jf. guider skulle være jeres luksus hotel. Dog virkede den ene aircondition endnu engang ikke - denne gang kunne den ikke køle. Hotellet levede heller ikke op til de standarder som vi havde ønsket os den dag vi bestilte i marts måned, grundet manglen på danskere der var klar til fest.

Nedenfor er indsat snip af at vi bevidst valgte Micador på forhånd fordi der er mest gang i den.

...

Flybookning (Gazipaza)

Gennem hele rejsen har vi mødt problemer med jeres bookninger og dårlige service. Derfor er det naturligt for os og spørge ind til vores hjemrejse, om der overhovedet er styr på at vi kan komme hjem fra Alanya igen. Svarene kom hurtigt med at det var der styr på, så det skulle vi ikke bekymre os om. For at være helt sikker spurgte vi ind til det den 31. juli, dagen inden vi skulle afsted mod Danmark igen et hurtigt og sikkert svar på at vi kunne være helt rolige omkring det. 1. august står vi op 02.00 for at nå bussen 02.45, vi

ankommer til lufthavnen 03.50, med en buschauffør der er ved at falde i søvn bag rattet og som er ved at kører i rabatten flere gange!!! - Det er jeres kunders liv i sætter på spil!... I lufthavnen stiller vi os i kø, hvor vi efter 15 minutters kø får information om at vi igen ikke er booket på flyet... Udover at vi ikke er booket på flyet fortæller ekspedienten at flyet er fuldt booket, så det måske ikke engang var muligt at kunne komme hjem det fly vi skulle. Efter en times ventetid bliver vi heldigvis booket på flyet, da der er andre personer der ikke var dukket op til afgang. Heldigt nok kunne vi komme til Danmark alligevel.

Grunden til at vi valgte [Rejsearrangøren] var for at kunne feste og bo sammen med de andre festglade gæster, som jo er konceptet hos [Rejsearrangøren]. Dette fik vi ikke, selvom vi havde booket tilbage i marts måned og betalt for rejsen. Vi fik i stedet et ophold alene på Balik (som er et russer hotel i en lavere kategori end vi havde booket og betalt for) samt et ophold på life hvor der blot var 3 øvrige [...] gæster. Derved har vi ikke fået hvad vi har booket og betalt for og det der var hele feriens formål er derfor ikke opfyldt.

Vi ønsker kompensation for hele bookingen på de 21.996 kr. samt den ekstra fest-pakke vi købte ombord på transferturen på 3.640 kr. se nedenstående kvittering. Denne fest-pakke blev udelukkende købt da vi fik at vide at der var styr på at vi selvfølgelig kom ind på vores hotel, og derfor kunne være sammen med de andre festpersoner, da vi selv var skeptiske omkring købet hvis ikke vi kunne tilbringe tid med de andre gæster. Fest-pakken var selvfølgelig ikke købt, hvis vi var blevet oplyst korrekt ombord på bussen af [...] guiderne.

..."

I mail af 22. december 2019 til Ankenævnet anfører klageren bl.a.:

"...

Vi var nødt til at spise frokost og aftensmad ude, i de dage vi boede på Balik hotel, da maden var uspiselig på hotellet.

...

Det ser samtidig ud som om at vi har givet fuld pris på luksus festpakken (ved vores mobilepaybetaling) på trods af at vi havde købt basispakken hjemmefra, uden at få denne refunderet.

...

Det skal dog siges, at hvis ikke man havde et armbånd fra det specifikke hotel, kunne man IKKE blive lukket ind og benytte deres faciliteter, derfor var det ikke en løsning for os dagligt at tage til hotel micador, for at være sammen med de andre gæster. Samtidig ville vi skulle tage frem og tilbage, for så at kunne udnytte vores all inclusive på vores indlogerede hotel, i forhold til vores "opholdende" hotel.

...

Vi mødtes med guiderne HVER dag, typisk 2-3 gange dagligt på forskellige tidspunkter. Vi forhørte dem om en løsning hver gang vi mødte dem, men blev holdt hen i flere dage, før de kom med deres eneste tilbud, som var et all inclusive armbånd, hvilket ikke giver mening, når man bor på et andet hotel. Udover vores møder med guiderne, ringede vi også til [...] (guide i alanya) flere gange i løbet af dagene, og blev mødt med svaret "Vi ser på det i aften", desværre uden at der blev taget aktion, før vores 3. dag i Alanya.

..."

I mail af 23. januar 2020 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...

Angående festpakken har jeg vedhæftet et billede af hvad den indeholdt.

Vi deltog IKKE i følgende events:

- Torsdag: Social dinner
- Fredag: Social dinner - Crazy Horse
- Mandag: Champagne brunch
- Tirsdag: Day cruise
- Onsdag: Cocktail night

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i udaterede mails og mail af 4. november 2019 til rejsearrangøren.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 2.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Fuld tilbagebetaling af rejsens pris og tilkøb DKK 26.036”.

Rejsearrangøren gør i mail af 21. august 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det er en fejl i vores system, som har gjort, at jeres booking ikke er blevet registeret korrekt efter nogle ændringer. Det er virkelig beklageligt, og vi er kedede af de irritationer, som det har givet jer.

Vi har kigget på jeres reklamation samt vi har været i kontakt med guiderne dernede fra omkring jeres forløb dernede.

Der er normalt en difference på 3- til 4-stjernet hotel på 100 kr. om dagen. I boede på et hotel med mindre stjerner end købt i 3 dage, hvilket giver jer en ret på kompensation på 300 kr. pr person.

I og med I har haft nogle andre udfordringer også, vil vi gerne sætte den op. Vi vil derfor gerne kompensere jer med 500 kr. pr person.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 5. september, 21. oktober og 4. november 2019 til klageren.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 18. februar 2020 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 27. januar 2020.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.”

Ankenævnets afgørelse

Da den indklagede rejsearrangør ikke har udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Efter sagens oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at klageren ved ankomsten til rejsemålet den 25. juli 2019, pga. manglende booking, blev indkvarteret på et andet hotel, Kleopatra Balik Hotel, frem til den 28. juli 2019, hvorefter klageren blev indkvarteret på et tredje hotel, hotel Kleopatra Life, frem til hjemrejsen den 1. august 2019.

Ankenævnet finder, at de hoteller klageren i stedet blev indkvarteret på var utilfredsstillende, da de ikke var ungdomshoteller "...med mange unge som søger den perfekte kombination af fest og afslapning." og med "... en ungdommelig stemning, der udtrykkes ved de mange [...] gæster, der elsker at hygge og socialisere sig", samt utilfredsstillende beliggenhed og defekt aircondition i det ene værelse. Indkvarteringen på Kleopatra Balik Hotel var endvidere utilfredsstillende pga. hotelstandarden, da hotellet var kategoriseret med tre stjerner, og ikke fire stjerner, som bestilt.

På denne baggrund, og henset til de gener klageren og hans medrejsende blev påført ved afviklingen af rejsen, finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Da rejsen ikke findes at have været uden værdi for klageren, er rejsearrangøren berettiget til at fradrage et beløb på 8.796 kr.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 13.200 kr.

Da den af klageren tilkøbte luksusfestpakke tillige indeholdt samme elementer den som basisfestpakke, klageren havde købt inden afrejsen, er klageren endvidere berettiget til delvis tilbagebetaling af tilkøb af luksusfestpakke med 1.820 kr.

Det bemærkes, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, har pligt til på et varigt medium at give klageren en række oplysninger, herunder oplysninger om indkvarteringsstedets væsentlige kendetegn, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 3.

Da en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå skal angive det fulde indhold af aftalen og omfatte alle de oplysninger, der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, er det ikke længere tilstrækkeligt, at rejsearrangøren i aftalen henviser til en brochure eller andet lignende markedsføringsmateriale, jf. bemærkningerne til lovens § 10.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 15.020 kr. til klageren [Klager] samt renter af 13.020 kr. fra den 17. september 2019 og af 2.000 kr. fra den 30. maj 2020. 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 [Rejsearrangøren] 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