

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Vejledende retningslinjer om placering og formulering af reklamationspligten i aftalegrundlaget for rejser solgt efter 1. januar 2014

For at kunne påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen, skal rejsekunden give rejseudbyderen meddelelse om manglen inden rimelig tid efter at kunden har opdaget manglen.

Rejseudbyderen kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter ikke er angivet i aftalen.

Ifølge Ankenævnets praksis kræves der, for at rejseudbyderen kan påberåbe sig kundens manglende reklamation, at rejseudbyderen i forbindelse med bekræftelsen af aftalen har givet kunden oplysning om bl.a. kundens reklamationspligt i medfør af pakkerejselovens § 26, og hvis konsekvenserne af kundens manglende reklamation er angivet i aftalegrundlaget.

Ankenævnets vejledende retningslinjer om placeringen og formuleringen af den rejsendes reklamationspligt er herefter:

- Angivelse af reklamationspligten i den første henvendelse, som kunden modtager på sin bekræftelse af købet, dvs. ordrebekræftelse, faktura, mail, hvor sådanne dokumenter er vedhæftet, eller andet medium. Det er således ikke tilstrækkeligt kun at henvise til bureauets hjemmeside, udbudsmateriale, brochurer, kataloger mv.
- udtrykkelig fremhævelse af reklamationspligten, fx med fed, kursiv eller ændret tekststørrelse.
- klar og tydelig formulering af reklamationspligten, så den rejsende kan forstå, hvad forpligtelsen omhandler. Reklamationspligten kan være formuleret med selve lovens ordlyd eller være omformuleret. Det afgørende er, at forståelsen af forpligtelsen er klar og tydelig, og at formuleringen omtaler pligter, rettigheder og konsekvenserne af unkladelse af reklamation.
- oplysning om, hvortil kunden skal rette henvendelse ved reklamationer. Hvis den rejsende kan reklamere til andre end bureauet, fx hvilken som helst underleverandør eller kontaktperson på rejsemålet, skal dette fremgå af reklamationspligten.

Adresse:
Røjelskær 11, 3. sal
2840 Holte

Telefon/fax/bankkonto:
tlf.: 45 46 11 00
fax: 45 87 87 23
konto: Danske Bank 4260-4260342223

E-mail/hjemmeside:
info@pakkerejseankenaevnet.dk
www.pakkerejseankenaevnet.dk

Telefontid hverdage kl. 9-12. Personlig henvendelse kun efter aftale