

Pakkerejse-Ankenævnet

Vejledning til klager

Udfyldning af det elektroniske klageskema
og
bilag

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning
2. Log ind
 - 2.1. Log ind
 - 2.2. Log af
 - 2.3. Gem klageskemaet
3. Klageskemaet
 - 3.1. Før du udfylder og indsender klageskemaet
 - 3.1.1. Klage til rejsearrangøren
 - 3.1.2. Samtykke til behandling af persondata
 - 3.1.3. Fuldmagt
 - 3.2. Udfyldning af det elektroniske klageskema
 - 3.2.1. Dine oplysninger
 - 3.2.2. Rejsearrangør
 - 3.2.3. Klage til rejsearrangøren
 - 3.2.4. Klagepunkter
 - 3.2.5. Hvad er dit krav mod rejsearrangøren
 - 3.2.6. Bilagsside
 - 3.3. Bilag
 - 3.3.1. Fotos og videooptagelser
 - 3.3.2. Oplysninger fra links
 - 3.3.3. Oversættelse af bilag
 - 3.3.4. Anonymisering af bilag
 - 3.3.5. Navngivning af bilag
4. Sagens forløb
 - 4.1. Kommunikation
 - 4.2. Sagsbehandlingstid
 - 4.3. Orienteringsbrev til rejsearrangøren
 - 4.4. Oplysninger indhentes hos rejsearrangøren
 - 4.5. Rejsearrangørens svar til Ankenævnet
5. Nævnets afgørelse
6. Efter Nævnets afgørelse

Indledning

Denne vejledning beskriver, hvordan du indsender et klageskema til Pakkerejse-Ankenævnet og hvilke dokumenter du skal indsende.

Jo mere konsekvent du følger anbefalingerne i denne vejledning, jo lettere vil sagsgangen forløbe.

Afsnit 3.2. indeholder vejledning til at udfylde det elektroniske klageskema.

Afsnit 3.3 indeholder en række gode råd om, hvilke dokumenter du skal indsende, hvordan du skal navngive dokumenterne, og at du så vidt muligt bør indsende dokumenter, som word- eller pdf-filer, som vi kan arbejde med elektronisk. Foto af dokumenter bør du så vidt muligt undgå eller samle i et word-dokument.

Herudover indeholder vores hjemmeside en lang række oplysninger om, hvordan du bør gøre, hvis du og rejsearrangøren ikke kan blive enige. Her kan du også læse mere om, hvordan en klagesag forløber og hvad du skal være særligt opmærksom på.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Log ind

2.1. Log ind

Du logger ind på Ankenævnets elektroniske klageskema med dit NemID eller MitID.

Når du er logget ind, bliver du bedt om at indtaste dit CPR-nr. Herefter får du adgang til at udfylde oplysningerne i klageskemaet.

Vi anbefaler, at du bruger tabulatoren for at flytte fra felt til felt. Hvis du taster "Enter", kommer der en fejlmeddelelse om hvilke felter, der mangler at blive udfyldt.

2.2 Log af

Du logger af ved at klikke på ikonet "Log af" i øverste højre hjørne.

Hvis andre har adgang til din computer, anbefaler vi, at du sletter browserens midlertidige filer og derefter lukker browseren.

2.3 Gem klageskemaet

Du kan gemme klageskemaet med de allerede indtastede oplysninger til senere brug ved at klikke på fanen "Gem til senere". Udfyld feltet med din mailadresse og afslut med "Gem og afslut selvbetjeningen". Husk at logge af og lukke browser-vinduet.

Du modtager herefter på den oplyste mailadresse en mail med et link til at genoptage klageforløbet. Linket i mailen er gyldigt i 30 dage.

Klageskemaet

3.1. Før du udfylder og indsender klageskemaet

3.1.1. Klage til rejsearrangøren

Det er en betingelse, for at Ankenævnet kan behandle din klage, at du – efter hjemkomst fra ferien – har klaget skriftligt til rejsearrangøren. Denne betingelse fremgår af Pakkerejse-Ankenævnets vedtægter.

Inden du opretter klagesagen, SKAL du derfor have sendt en skriftlig klage til rejsearrangøren og enten have modtaget et svar fra rejsearrangøren, eller have rykket rejsearrangøren for svar på din skriftlige klage, hvis du ikke har modtaget et svar fra rejsearrangøren.

Ankenævnet kan ikke påbegynde behandlingen af din klage, før du har fulgt denne fremgangsmåde.

3.1.2. Samtykke til behandling af persondata

Omfatter din klage personer over 18 år, der ikke har samme bopæl som dig, skal du indhente og indsende et samtykke fra hver person. Dette er et krav, for at Pakkerejse-Ankenævnet må behandle deres personoplysninger.

Du skal bruge Ankenævnets samtykkeerklæring. Samtykkeerklæringen finder du via et link, både når du starter dit klageforløb og under klageforløbet, når du skal udfylde oplysningerne om de rejsedeltagere, der er omfattet af klagen.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Når du har indhentet samtykke til behandling af persondata fra de øvrige rejsedeltagere, der skal være omfattet af klagen, skal du til sidst i klageforløbet – på ”Bilagssiden” – sammen med dine øvrige bilag vedhæfte den underskrevne samtykkeerklæring.

Du finder Pakkerejse-Ankenævnets persondatapolitik ”Persondatapolitik Rejsegarantifonden & Pakkerejse-Ankenævnet” på Ankenævnets hjemmeside under fanen ”Om os”.

3.1.3. Fuldmagt

Du har mulighed for at lade en anden person tage sig af din klagesag. Det er også muligt at lade en anden person tage sig af alle klagesager, hvis flere personer, der har hver deres rejsebevis, vil klage over samme forhold.

Personen, der tager sig af klagesagen/alle klagesagerne - også kaldet fuldmagtshaveren - kan være enten en rejsedeltager eller én tredje person, der ikke har deltaget i rejsen.

Det kræver blot, at du/I giver denne person fuldmagt. Fuldmagten udfylder du, når du udfylder det elektroniske klageskema.

3.2. Udfyldning af det elektroniske klageskema

Alle felter markeret med * i det elektroniske klageskema skal udfyldes.

Du skal som udgangspunkt udfylde et klageskema og betale et klagegebyr pr. rejsebevis.

Dvs. er I fx 2 par, i alt 4 personer, der rejser sammen og står på det samme rejsebevis, skal du kun udfylde ét klageskema. Er I derimod 2 par, i alt 4 personer, der rejser sammen, men hvert par har sit eget rejsebevis, dvs. to rejsebeviser med to personer på hvert rejsebevis, skal I udfylde en klageformular pr. rejsebevis, dvs. to klageskemaer, og betale to gange klagegebyr, dvs. et klagegebyr pr. rejsebevis.

3.2.1. Dine oplysninger

Du skal angive dine kontaktoplysninger, dvs. for- og efternavn, adresse, telefonnummer og mailadresse, uanset om Ankenævnet skal kontakte dig eller en eventuel fuldmagtshaver i forbindelse med behandlingen af klagesagen.

Bankkonto

Du skal oplyse dit kontonummer.

Dine kontooplysninger skal vi bruge, hvis du skal have klagegebyret retur fra Ankenævnet, eller hvis rejsearrangøren skal udbetale et beløb til dig ved sagens afslutning.

Hvis du under sagens behandling får nyt kontonummer, bedes du huske at meddele os dette.

Fuldmagt

Som nævnt ovenfor i afsnit 3.1.3. kan du give en anden person fuldmagt til at føre din sag ved Ankenævnet. Ønsker du at en anden person skal føre sagen ved Ankenævnet på dine vegne, skal du angive kontaktoplysninger, dvs. navn, adresse, telefonnummer og mailadresse, på denne person – fuldmagtshaveren.

Det vil herefter være fuldmagtshaveren, som Ankenævnet kontakter i forbindelse med sagens behandling.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

HUSK at markere med ✓ at du giver den angivne person fuldmagt til at føre sagen ved Ankenævnet på dine vegne og til at modtage eventuel kompensation og/eller erstatning fra rejsearrangøren på dine vegne.

Rejsedeltagere omfattet af klagen

Du skal oplyse, hvor mange voksne og børn klagen omfatter. BEMÆRK, at det kun er de rejsedeltagere, der er anført i dit rejsebevis eller faktura, du skal angive.

Samtykke til behandling af persondata

HUSK at markere med ✓ at du giver samtykke til, at Pakkerejse-Ankenævnet må opbevare, videregive og anvende dine personoplysninger.

3.2.2. Rejsearrangør

Du skal angive navn og evt. CVR-nummer på den rejsearrangør, du ønsker at klage over.

Rejsearrangørens CVR-nummer er et 8 cifret nummer, som du ofte kan finde på rejsearrangørens hjemmeside, i fakturaen eller lignende. Du kan også slå nummeret op i CVR-registeret på hjemmesiden data.cvr.virk.dk/data, eller på Rejsegarantifondens hjemmeside www.rejsegarantifonden.dk, hvis rejsearrangøren er registreret i Rejsegarantifonden.

3.2.3. Klage til rejsearrangøren

Som nævnt ovenfor i afsnit 3.1.1. er det et krav, at du har klaget skriftligt til rejsearrangøren, inden du kan indgive en klage til Ankenævnet.

Du skal derfor oplyse, om du har sendt en skriftlig klage til rejsearrangøren, datoen du sendte din skriftlige klage til rejsearrangøren og om rejsearrangøren har svaret skriftligt på din klage.

Hvis du ikke har klaget skriftligt til rejsearrangøren, dvs. svarer nej, er din klage ikke klar til Ankenævnets behandling og der fremkommer et blå felt med vejledning om at klage til rejsearrangøren.

3.2.4. Klagepunkter

Det er kun de klagepunkter, du markerer, der bliver behandlet i sagen.

Du kan vælge et eller flere klagepunkter. Klagepunkterne er opdelt i tre grupper – indkvartering, transport og andre klagepunkter. Under hver gruppe kan du vælge et eller flere klagepunkter.

Du kan markere op til i alt 10 klagepunkter

Under hver gruppe finder du punktet "Andet". Her kan du anføre dine klagepunkter punktvis med stikord, hvis det forhold, du ønsker at klage over, ikke fremgår af listen.

3.2.5. Hvad er dit krav mod rejsearrangøren?

Det er vigtigt, at du tydeligt anfører dit krav. Du kan gøre krav på både kompensation, der er et nedslag i rejsens pris, og erstatning, der er dækning af ekstra udgifter.

HUSK at oplyse om det angivne beløb er i danske kroner eller en anden valutaenhed.

Hvis du ønsker erstatning, skal du angive, hvad du ønsker erstatning af. HUSK at vedlægge dokumentation.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Ønsker du fx en udgift erstattet, kan dokumentationen være fx en kvittering, en bon, en udskrift fra din bankkonto og lign. Dokumentation for tabt arbejdsfortjeneste kan være en lønseddel, hvor du er trukket i løn. Bemærk, at der efter Ankenævnets praksis ikke tilkendes erstatning for "udgift til genkøb af fridage".

Tilbudt kompensation eller erstatning

Du skal oplyse om rejsearrangøren har opfyldt en del af dit krav, dvs. om rejsearrangøren har tilbudt eller udbetalt et beløb i kompensation og/eller erstatning til dig.

Du skal angive beløbet – og eventuelt valutaenheden – og oplyse om beløbet er udbetalt, tilbudt men ikke modtaget, eller er tilbudt eller udbetalt på et gavekort. Beløbet skal oplyses, uanset du IKKE er tilfreds med beløbet.

Har du modtaget erstatning fra andre end rejsearrangøren i forbindelse med rejsen, skal du oplyse, hvem du har modtaget erstatningen fra og angive beløbet.

Det er vigtigt, at dine klagepunkter og dit krav stemmer overens. Klager du fx over en forsinket hjemrejse, som medførte at du ikke kunne møde som planlagt på arbejde, skal det fremgå af dit krav, hvis du ønsker fx kompensation for den senere hjemkomst og erstatning for tabt arbejdsfortjeneste.

På Ankenævnets hjemmeside under "Udvalgte kendelser" er en række af Ankenævnets kendelser inden for nogle af de mest almindelige sagstyper offentliggjort, og der kan du få oplysning om Ankenævnets kompetence og kompensationsstørrelsen vedrørende konkrete klagepunkter.

3.2.6. Bilagsside

Det er vigtigt, at du indsender alle de dokumenter, der er vigtige for din sag til brug for sagens behandling, herunder dokumenter der understøtter dine klagepunkter og dit krav.

På bilagssiden finder du et link til vores hjemmeside, hvor der er en beskrivelse af de relevante dokumenter du skal indsende. Du skal dog altid indsende

1. Aftalegrundlaget, dvs. en ordre- eller reservationsbekræftelse, faktura, billet eller rejsebevis
2. Beskrivelse af rejsen, fx hotelbeskrivelse eller et dag-til-dag-program
3. Din skriftlige dialog med rejsearrangøren, dvs. din skriftlige klage til rejsearrangøren efter hjemkomst og rejsearrangørens svar på din klage

For at tilføje bilag skal du først klikke på drop-down menuen under "Hvad vil du tilføje?" og vælge en kategori. Der fremkommer herefter et felt, hvor det er muligt at vedhæfte et eller flere bilag under den enkelte kategori.

Du vedhæfter et bilag ved enten at trække bilaget til feltet eller klikke i feltet, hvorefter du kan finde dine dokumenter via stifinder.

Du bedes indsende dine bilag i separate navngivne filer.

Der kan maksimalt uploades i alt 20 MB.

De dokumenter du indsender, skal være læselige og være egnet til at blive behandlet elektronisk. Du bør derfor så vidt muligt sende word-filer, pdf-filer eller lignende filer, som vi kan arbejde videre med.

En Word-fil kan nemt konverteres til en pdf-fil ved et enkelt tryk på en enkelt knap i filfunktionen i Word.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Det er ikke teknisk muligt at vedhæfte billede-filer, dvs. filer i jpg- eller png-format, på bilagssiden i det elektroniske klageskema. Vil du indsende flere fotos, eller billeder af et eller flere dokumenter, som du har taget med din mobiltelefon, skal du samle dem i grupper i et eller flere word-dokumenter og sende til os.

Det er heller ikke teknisk muligt at indsende video- eller lydfiler. Har du video- eller lydoptagelser, som du mener er relevante som bevis i din sag, skal du kontakte sekretariatet pr. mail og bede dem sende dig en krypteret mail, som du kan bruge til at returnere filerne.

Undgå at indsende det samme dokument flere gange. Det besværliggør sekretariatets arbejde med sagen at skulle læse/sortere de samme bilag flere gange. Dette gælder navnlig mailkommunikation.

Mailkommunikationen mellem dig og rejsearrangøren skal indsendes i en sammenhængende kronologisk tråd med oplysninger om afsender, modtager, dato, emne og hvilke filer, der var vedhæftet mailen.

Opsummering

Tjek, at du har angivet de rigtige oplysninger.

Hvis du har brug for at ændre oplysninger, kan du gøre dette ved at vælge "Rediger" ud for den linje, hvor du ønsker at rette oplysningerne.

Betaling af klagegebyr

Du skal betale et klagegebyr på 275 kr. for at få en sag behandlet af Pakkerejse-Ankenævnet. Beløbet bliver opkrævet, når du har gennemført og udfyldt det elektroniske klageforløb.

Vi modtager både Dankort og MobilePay.

Du får klagegebyret tilbagebetalt, hvis du får medhold i mere end 50 % af dit fremsatte krav, eller hvis sekretariatet eller Ankenævnet afviser at behandle klagesagen.

3.3. Bilag

3.3.1. Fotos og videooptagelser

Fotos bør være forsynet med dato, numre og en beskrivende titel. Vær opmærksom på sløring, hvis der fremgår personer, der ikke er omfattet af klagen, på billederne.

Henset til princippet om dataminimering anbefaler vi, at du begrænser omfanget af billedmaterialet og alene fremlægger udvalgte relevante billeder og videoer, der er nødvendige for at oplyse og afgøre sagen.

3.3.2. Oplysninger fra links

Ankenævnet udskriver og anvender ikke oplysninger, der er sendt som links.

Du skal derfor selv hente og gemme oplysninger fra links, og sende disse i en word- eller pdf-fil eller på et andet lignende varigt medium, hvis oplysningerne skal indgå i sagen.

Vær opmærksom på at oplysninger i links til fx en hotelbeskrivelse eller rejsebetingelser på rejsearrangørens hjemmeside kan være blevet ændret siden du bestilte rejsen og modtog linket. Hvis du mener, oplysningerne i linket er ændret, siden du modtog linket, bedes du oplyse på hvilke punkter oplysningerne adskiller sig fra da du modtog linket.

Det er nogle gange muligt at finde frem til oplysningerne fra bestillingstidspunktet på rejsearrangørens hjemmeside ved brug af "Wayback Machine" (web.archive.org).

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

3.3.3. Oversættelse af bilag

Bilag udfærdiget på engelsk eller andet fremmedsprog – bortset fra norsk eller svensk – skal oversættes til dansk, hvis disse bilag skal indgå i sagens behandling.

3.3.4. Anonymisering af bilag

Det er vigtigt, at du kun indsender oplysninger om de personer, der er omfattet af klagen.

Indeholder det materiale du indsender oplysninger om personer, der ikke er omfattet af klagen, skal du slette alle oplysninger om disse personer i bilagene, inden du indsender materialet.

Oplysningerne skal være anonymiseret fx overstreget på en sådan måde, at de ikke kan læses eller genskabes.

3.3.5. Navngivning af bilag

Ankenævnet anbefaler, at du navngiver de bilag, du indsender. Det gør det lettere for sekretariatet at få et overblik over bilagene i den enkelte klagesag.

Du skal benytte tal - "Bilag 01", Bilag 02", Bilag 03" osv. Bilagene skal nummereres fortløbende og du bør indsende bilagene enkeltvis som vist nedenfor. Det besværliggør sekretariatets sagsbehandling, hvis flere bilag samles og indsendes i én fil.

De dokumenter du indsender, bør have en titel, der er sigende og retvisende for dokumentets indhold, således at Ankenævnet let kan se, hvad indholdet er i det pågældende dokument.

Dokumenterne bør indeholde følgende i deres titel – gerne med den anførte forkortelse – afhængig af det enkelte dokument.

- Bilag 01 Klageskema
- Bilag 02 Mail fra R med bekræftelse
- Bilag 03 Ordrebekræftelse (eller den betegnelse som bekræftelsen af din bestilling har)
- Bilag 04 Billet (eller den betegnelse som et eventuelt følgende rejседokument har)
- Bilag 05 Hotelbeskrivelse
- Bilag 06 Billeder
- Bilag 07 Øvrige bilag, fx kvittering, lønseddel mm.
- Bilag 08 Klage til rejsearrangøren [dato]
- Bilag 09 Rejsearrangørens svar [dato]
- Bilag 10 Yderligere dialog med rejsearrangøren [dato/periode]

Hvis Ankenævnet ved sagsbehandlingen af din klage har behov for yderligere oplysninger, vil du blive kontaktet.

Sagens forløb

4.1. Kommunikation

Hos Ankenævnet ønsker vi at behandle fortrolige og følsomme oplysninger sikkert. Derfor foregår al korrespondance med Ankenævnet med krypterede mails.

På den måde gør vi det muligt, at du kan kommunikere sikkert med os.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Du kan læse mere om hvordan kommunikation fungerer i Ankenævnets "Vejledning om sikker digital kommunikation pr. mail med Pakkerejse-Ankenævnet", som du finder på Ankenævnets hjemmeside under fanen "Rejsekunde"/"Sådan foregår sagsbehandlingen".

Nævnet bruger mange ressourcer på at rykke for svar fordi vores krypterede mails bliver frasortet af modtagernes spam-filter. Dette kan minimeres, hvis du enten tilføjer Ankenævnets mailadresser eller domæne som sikker afsender, eller er opmærksom på løbende at tjekke din mappe med uønsket post.

4.2. Sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstiden i Ankenævnet tilstræbes ikke at overskride 90 kalenderdage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst. Sagen er fuldt oplyst, når Ankenævnet har modtaget alle relevante oplysninger i sagen.

Den samlede sagsbehandlingstid fra klagen modtages til der foreligger en afgørelse er på nuværende tidspunkt ca. 6 måneder.

Det forkorter sagsbehandlingstiden, hvis Ankenævnet med det samme modtager alle relevante oplysninger vedrørende klagen.

Ankenævnet behandler sagerne i den rækkefølge de indkommer.

4.3. Orienteringsbrev til rejsearrangøren

Når Ankenævnet har modtaget klageskemaet, bilag og klagegebyret, bliver rejsearrangøren orienteret om, at Ankenævnet har modtaget klagesagen. Rejsearrangøren får ved denne orientering en frist på 14 dage til at meddele Ankenævnet, om rejsearrangøren ønsker at kontakte dig med henblik på en forligsmæssig løsning af sagen, eller om Ankenævnet skal forsætte behandlingen af sagen.

4.4. Bekræftelsesbrev

Når rejsearrangørens svarfrist på orienteringsbrevet er udløbet og Ankenævnet skal fortsætte sagsbehandlingen, bekræfter Ankenævnet over for dig, at sagen er modtaget.

Det vil fremgå af bekræftelsesbrevet, hvis Ankenævnet har brug for, at du indsender yderligere oplysninger. Ankenævnet indhenter kun yderligere oplysninger fra dig, hvis Ankenævnet vurderer, at oplysningerne ikke kan indhentes fra rejsearrangøren.

4.5. Rejsearrangørens svar til Ankenævnet

Ankenævnets sekretariatet videresender klagen til rejsearrangøren og evt. formidleren til udtalelse og indhenter i den forbindelse som udgangspunkt alle øvrige relevante oplysninger fra rejsearrangøren.

Når sekretariatet modtager svar fra rejsearrangøren og eventuelt formidleren, bliver dette forelagt for dig til udtalelse.

På denne måde sørger sekretariatet for, at parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagen.

Svarfristen er normalt 14 dage fra datoen, hvor sekretariatet har sendt anmodningen om udtalelse.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Hvis rejsearrangøren og eventuelt formidleren ikke fremkommer med et svar inden fristens udløb, kan Ankenævnet beslutte at træffe afgørelsen på det foreliggende grundlag.

Har du læst rejsearrangørens svar, og har du ikke behov for at komme med yderligere kommentarer til rejsearrangørens svar, bedes du sende en besked herom. Du kan eksempelvis svare: "Jeg har ikke yderligere bemærkninger til sagen".

Husk at jo længere tid du og rejsearrangøren bliver ved med at kommentere på hinandens svar og indsende nye oplysninger, jo længere tid går der før, din sag kan blive afgjort. Du har således selv indflydelse på, hvor lang tid din sag verserer hos os.

Nævnets afgørelse

Når sagen er tilstrækkelig oplyst, bliver den behandlet af Ankenævnet, der træffer afgørelse i sagen efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af de indsendte oplysninger.

Når Ankenævnet har afgjort din klagesag, sender Ankenævnet kendelsen til dig i en krypteret mail.

Hvis Ankenævnets afgørelse medfører, at rejsearrangøren skal betale et beløb i compensation og/eller erstatning til dig, har rejsearrangøren fra datoen, for kendelsen blev forkyndt en frist på 30 dage til at efterleve kendelsen.

Datoen for forkyndelsen af kendelsen er sædvanligvis ca. 8 dage efter kendelsen blev afsagt, idet Ankenævnet først skal modtage en underskrevet kopi af kendelsen retur fra rejsearrangøren. I nogle situationer kan det tage længere tid end de 8 dage at få kendelsen forkyndt for rejsearrangøren.

Rejsearrangørens frist på 30 dage til at efterleve afgørelsen begynder derfor først ca. 8 dage efter den angivne afsagt dato i kendelsen.

Pakkerejse-Ankenævnets afgørelser er bindende for sagens parter. Det betyder, at Ankenævnets afgørelse kan tvangsfuldbyrdes ved fogedretten, hvis Ankenævnet har givet dig helt eller delvis medhold i klagen, og rejsearrangøren ikke inden 30 dage fra forkyndelsen af kendelsen skriftligt har meddelt Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke ønsker at efterleve denne.

Efter Nævnets afgørelse

I langt de fleste tilfælde følger rejsearrangøren Ankenævnets afgørelse.

Hvis rejsearrangøren undtagelsesvist vælger ikke at efterleve afgørelsen, kan Nævnenes Hus på din anmodning indbringe sagen for domstolene på dine vegne.

I disse tilfælde vil du kunne ansøge Nævnenes Hus om dækning af omkostningerne ved retssagen eller fogedsagen.

Du kan også risikere, at rejsearrangøren vælger at anlægge en retssag mod dig, selvom du har fået medhold i Ankenævnet, fordi rejsearrangøren ikke er enig i afgørelsen. I disse tilfælde vil du også kunne ansøge Nævnenes Hus om dækning af omkostninger ved retssagen.

De fleste forbrugere har imidlertid i deres familieforsikringspolice en retshjælpsforsikring, som dækker visse udgifter i forbindelse med en sådan retssag.

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

Hvis du ønsker yderligere oplysninger om Ankenævnets sagsbehandling, kan du læse mere under fanen "Rejsekunde" på Ankenævnets hjemmeside www.pakkerejseankenævnet.dk.