

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 22-435  
afsagt den 2. december 2022  
\*\*\*\*\*

**KLAGER** [person1] (1 person)  
v/ [person2]  
[adresse1]  
[by1]

**REJSEARRANGØR** [Rejsearrangøren]

**REJSEMÅL** Cape Town, Sydafrika. 26.6.-24.7.2021  
Faktisk hjemrejse: 1.7.2021

**PRIS** I alt 33.763,21 kr. (Inkl. Rejse- og sygedækning, ekskl. afbestillingsforsikring, Cancellation Protection og ændringsgebyr)

**KLAGEN ANGÅR** Manglende tilbagebetaling af rejsens pris, da rejsen blev afbrudt pga. nedlukning af landet efter klagerens ankomst. Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. anden type værelse end bestilt på et hotel i stedet for kollegium som bestilt. Manglende varme og varmt vand. Utilfredsstillende service fra rejsearrangørens personale på rejsemålet.

**KRAV** Tilbagebetaling af rejsens pris på 34.658,21 kr. og erstatning af udgifter på i alt 6.282,89 kr. til ombookingsgebyrer, hotel, forplejning og PCR-test i forbindelse med den ændrede hjemrejse. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren i alt 4.840 kr. i kompensation for 3 ugers ubrugt indkvartering og forsikring samt sommertillæg.

**KLAGEGEBYR** 12. april 2022

**SAGEN FULDT OPLYST** 26. juli 2022

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 40.046,21 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 7. august 2021. 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 27.300 kr. plus moms, i alt 34.125 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 25. november 2020 en sprogrejse til Oxford, England, for 1 person for perioden fra søndag den 25. april til lørdag den 3. juli 2021 med indkvartering på rejsearrangørens kollegium (single). Med forplejning og undervisning ”Intensivt kursus” ifølge program. Uden flybilletter.

Den 17. februar 2021 ændrede klageren - som følge af Coronasituationen i England - rejsen til Honolulu, Hawaii, i perioden fra den 27. juni til den 31. juli 2021 med indkvartering i dobbeltværelse på kollegium Waikiki Vista og forplejning og undervisning ifølge program. Klageren tilkøbte i denne forbindelse flybilletter t/r.

Klageren fremrykkede dagen efter – den 18. februar 2021 – hjemrejsen en uge til den 24. juli 2021.

Den 20. april 2021 oplyste rejsearrangøren klageren om, at Honolulu ikke ville nå at åbne til den aftalte rejseperiode.

Den 29. april 2021 ændrede klageren derfor rejsen til Cape Town, Sydafrika, i perioden fra den 26. juni til den 24. juli 2021 med indkvartering i dobbeltværelse på kollegium 24 on Upper Bloem med forplejning, undervisning og flybilletter.

Den 28. juni 2021 – dagen efter ankomst – valgte klageren pga. skærpede Coronarestriktioner på rejsemålet at afbryde rejsen.

Klageren gør gældende, at ”formålet med sprogrejsen ikke kunne opnås, da landet lukkede ned. Formålet med rejsen var at blive en del et fællesskab med andre unge mennesker og opleve et internationalt studiemiljø i hverdagene samt fælles aktiviteter såsom hajdykning mv. i weekenderne. Grundet nedlukningen kunne skolen kun tilbyde onlineundervisning, hvilket jo lige så godt kunne ske fra [klagerens] hjem i Danmark, og fællesaktiviteterne var ligeledes ikke muligt.”

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga., at ”vi var kun fire elever, der boede her og resten på et andet kollegie, så når man har betalt for et twin room på et [rejsearrangørens] kollegie og ender med at bo alene på et hotel med kun fire andre fra skolen, er det meget skuffende. Der var heller ingen varme på værelset eller varmt vand.”

I udbudsmaterialet printet af klageren efter hjemkomst er rejsen til Cape Town bl.a. beskrevet således:

”...

Din [rejsearrangørens] aktivitetskoordinator vil altid vise dig vejen lige fra sjove skoleaktiviteter til gruppeudflugter.

...

[Rejsearrangørens] Kollegie

Bo i hjertet af byen sammen med studerende fra over 100 lande. Der er nem adgang til dit kursuscenter med offentlig transport. Det samme er tilfældet for byens shopping muligheder, restauranter og sportsfaciliteter. Kollegiernes faciliteter varierer, men kan som oftest tilbyde WI-FI, madplaner m.m.  
...”

I mail af 21. april 2021 fra klageren til rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...  
Tak for din mail, - synes Cape Town ser spændende ud.  
Udenrigsministeriet udsendte i går opdateret rejsevejledning, og heraf fremgår det, at de fraråder alle rejser til Sydafrika, da der fortsat er høj risiko for smitte med nye varianter af Corona, så medmindre det ændrer sig, så er denne destination vel ikke længere aktuel, eller hvad?  
...”

I mail af 26. april 2021 fra rejsearrangøren til klageren fremgår bl.a.:

”...  
Vi har mange elever i Sydafrika fra hele verdenen, og de har det superdejligt dernede, og der har ikke været noget udbrud. Det kan være, at det er andre dele af landet, hvor der er mere usikkert, men i Cape Town er livet relativt normalt faktisk. Vores skole er åben, og som jeg sagde til din far i sidste uge, så ville vi selvfølgelig ikke sende elever afsted til et land, hvor vi ikke kan sikre deres tryghed.  
Vi må se, hvordan rejsevejledningerne udvikler sig, det kan være, at det når at ændres.  
...”

Af artikel på DR's hjemmeside søndag den 27. juni 2021 fremgik følgende bl.a.:

”...  
Sydafrika ramt af ny nedlukning  
Kl. 20.42 LIVE  
...  
Præsident Ramaphosa annoncerer nye level-4-restriktioner i Sydafrika.  
Den sydafrikanske præsident, Cyril Ramaphosa, siger, at Sydafrika er nødt til at indføre skrappe restriktioner på grund af stigningen i antallet af Corona tilfælde.  
Det skyldes spredningen af den mere smitsomme Delta-variant.  
Restriktionerne indføres for de næste to uger, hvor alle forsamlinger forbydes, og der indføres udgangsforbud fra klokken 21 til 4 om morgenen, rapporterer nyhedsbureauet Reuters.  
Fra på onsdag vil skolerne også være lukket, siger han.  
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. august 2021 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...  
...”

Hejsa, jeg skriver fordi jeg har skulle rejse til Sydafrika med [rejsearrangøren] i slut juli [juni] i fire uger. Dette blev dog kun til tre dage grundet forholdene, da jeg kom derned. Jeg ankommer i lufthavnen og har booket transfer, men ser, at ingen stod klar til at hente os, måtte derfor ringe ind til skolen, før der kom en og hentede os. Chaufføren pointerede, at der manglede en elev, men at vi ikke kunne vente på ham, og vi kørte derfor bare uden ham. Chaufføren satte os bare af ved et hotel, vi var 3 personer, og da vi kom derind, var en pige som også rejste med [rejsearrangøren], ved navn [...], [rejsearrangøren] havde glemt at oprette, så der var ikke noget værelse til hende, jeg havde booket et twin room, men fik et single room, som jo ikke er, hvad jeg har betalt for. Det samme skete for to andre elever. Vi var kun fire elever, der boede her og resten på et andet kollegie, så når man har betalt for et twin room på et [rejsearrangørens] kollegie og ender med at bo alene på et hotel med kun fire andre fra skolen, er det meget skuffende. Der var heller ingen varme på værelset eller varmt vand. Heller ikke en sikkerhedsboks, som der var lovet. Da vi kom til hotellet, fik vi ingen informationer om noget med, hvor tingene ligger eller, hvordan vil skulle få mad. Den ansatte fra [rejsearrangøren], [rejsearrangørens medarbejder] gav os bare nøglerne, og så måtte vi selv finde ud af resten, så vi rendte forvirrede rundt i byen om aftenen, fordi vi ikke vidste, hvor noget lå eller, hvordan vi skulle få aftensmad. Vi var ikke blevet introduceret til noget som helst om byen eller skolen.

Dagen efter skulle vi møde i skolen, men vi havde ikke fået noget at vide om, hvor den lå eller, hvad tid vi skulle møde. Der var storm og regn om morgenen, men ingen havde informeret os om, hvordan vi skulle komme til skolen og hvor den lå, og vi heller ikke havde noget internettet. Vi fandt et kort og besluttede os for at gå derhen. Vi blev drivvåde og farede vild. Måtte betale for et opkald til skolen for at spørge om hjælp, men de grinte bare af os og sagde, vi var dumme, da vi havde valgt at gå i regnen, og at de ikke gad at komme ud og hjælpe os grundet det dårlige vejr. Vi finder så endelig frem og kommer hen til skolen helt gennemblødte og finder så ud af, at der ikke er nogen varme på skolen overhovedet. Vi sad i vådt tøj og frøs hele dagen. Til undervisningen har jeg to forskellige fag. Den ene lærer sidder bare med sin telefon i hele timen og underviser os slet ikke.

Da jeg kommer til det andet fag, siger læren, at jeg skal tage min bog frem, men jeg har slet ikke fået nogen som helst ting, så kan derfor heller ikke følge ordentligt med i undervisningen.

Vi finder på skolen ud af, at Sydafrika lukker ned, og vi skal have online undervisning, og at aktiviteterne lukker, som heller ikke er, hvad vi har betalt for. Dette får vi ikke at vide af en lærer, da der ikke er nogen, der informerer os om noget, og vi bare er overladt til os selv. Det er en elev, der har overhørt det, og vi finder så en lærer, som bekræfter det, hvorefter hun fortæller os, at det også vil betyde, at kriminaliteten vil stige, og der bliver større chance for at blive skudt, hvis man går rundt alene på gaden, og hvis hun var os, var hun taget hjem.

Efter disse oplevelser ringer jeg grædefærdig hjem til mine forældre, da dette slet ikke er, hvad jeg havde regnet med. De ringer til min rejsevejleder [rejsearrangørens medarbejder], som havde ingen ide om, at Sydafrika lukkede ned, min værelsessituation osv. [rejsearrangørens medarbejder] får dog ændret mine flybilletter til to dage efter, som jeg også selv skal betale for, og måtte derfor bo to dage på et lufthavnshotel og vente på at komme hjem. Dette har jeg også selv betalt.

Vi fik at vide af [rejsearrangørens medarbejder], at vi nok ikke kunne få pengene tilbage, men jeg kunne ændre min rejse til en anden destination til næste sommer. Dette har jeg ikke lyst til. Efter denne oplevelse føler jeg mig desværre ikke tryk ved at rejse med jeres

firma igen, og prøver derfor på at få mine penge tilbage, da jeg slet ikke fik den rejse, som jeg havde set frem til og betalt for.  
Håber der er nogle muligheder for at gøre noget.  
...”

I brev dateret 21. oktober 2021 fra klageren til rejsearrangøren fremgår endvidere bl.a.:

”...

Nu forholder det sig sådan, at jeg har købt og betalt kr. 34.658,21 for en 4 ugers sprogrejse. Heraf var følgende inkluderet:

Fly tur/retur

Transfer til og fra lufthavnen

1 twin room på [rejsearrangørens] kollegie i Cape Town, Gardens District

Måltider - morgen- og aftensmad mandag til fredag samt helpension i weekenden

Undervisning – intensivt kursus

Datakort ved ankomst til [rejsearrangørens] Kollegie i Cape Town.

Jeg deltog ikke i jeres afrejsemøde, da jeg oprindeligt havde bestilt en sprogrejse til Honolulu, men da denne destination lukkede ned grundet Covid-19 kort tid før afrejse, blev jeg i samarbejde med din kollega [rejsearrangørs medarbejder] enige om, at Cape Town så var det bedste alternativ. Så informationerne fra afrejsemødet har jeg ikke fået og fik dem heller ikke fra jer i forbindelse med ombookning af destinationen.

...

[Medarbejder på skolen] hentede mig i lufthavnen (for sent), men gav ingen introduktion ved ankomst til hotellet søndag aften – han satte mig af på gaden foran hotellet og kørte derefter. At blive sat af på gaden i Sydafrika søndag aften kl. 19.00, hvor der ingen fornødenheder er, ikke så meget som at kunne købe en flaske vand, er på ingen måde ok! Jeg er ikke klar over, hvad du mener med, at I havde en residence advisor ”på plads”, men det var ikke en person, jeg på noget tidspunkt så eller mødte på hotellet. Det er vel meget normalt, at når man har en funktion som residence advisor, så præsenterer man sig selv, også i Sydafrika. Jeg tænker, at pågældende får en løn fra jer, så det er vel jeres ansvar at sikre jer, at jeres gæster bliver taget godt imod.

Du skriver, at jeg blev indkvarteret på et twin room – det er simpelthen ikke korrekt! Det værelse, jeg blev indkvarteret på, var et single room. Der var kun 1 enkeltmandsseng, og det var på ingen måde indrettet til to personer. Der var tale om et hotel og ikke et kollegie for unge studerende, hvor et internationalt studieliv er omdrejningspunktet. Du skriver, at jeres residence advisor meget gerne ville hjælpe mig, men at skolen ingen information har om dette og derfor ikke kunne hjælpe mig, når de ikke ved det. Nu ved jeg ikke, om du har været på jeres skole i Cape Town, en dag hvor det bliver meldt ud, at Sydafrika lukker ned? Hvis ikke, så kan jeg oplyse dig, at der var et sandt kaos, og køen ind til skolens kontor ville ingen ende tage. Så det var simpelthen ikke muligt for mig at få skabt kontakt til skolens personale. Min mor var i kontakt med din kollega [rejsearrangørs medarbejder] flere gange den dag, og det lykkes heller ikke hende at få kontakt til skolen før end sidst på dagen. [Rejsearrangørens medarbejder] fik her bekræftet oplysningerne om, at landet, herunder også jeres skole, skulle lukke ned nu. Min mor og [rejsearrangørens medarbejder] blev derfor enige om at ombooke mine flybilletter, så jeg kunne tage hjem. Udmeldingen fra skolen var, at alt lukkede ned de næste 14 dage med stor sandsynlighed for forlængelse. Butikkerne måtte kun holde åbent om onsdagen, samt at der fra dags dato blev indført udgangsforbud efter kl. 21.00. Endvidere oplyste skolen, at kriminaliteten nu

ville stige markant, hvorfor vi ikke skulle gå alene på gade. Deres klare anbefaling var at rejse hjem inden, landet blev lukket helt ned.

At jeg vælger at tage hjem, er korrekt, men det sker efter en meget klar og tydelig anbefaling fra personalet på skolen om at forlade landet hurtigst muligt samt i et tæt samarbejde med [rejsearrangørens medarbejder] fra [rejsearrangøren].

Forinden rejsen skrev jeg med din kollega [rejsearrangørs medarbejder] omkring vores bekymring for Covid-19 i Sydafrika:

[...]

Vi vil gerne have bekræftet officielt fra [rejsearrangøren], at det var jeres anbefaling, at [klageren] skulle forblive alene på et hotel, hvor hun var fejlplaceret, uden mulighed for forplejning af nogen art, i et land der ville blive lukket ned grundet Covid-19 og efterfølgende omgivet af kaos, røverier og mord.

...”

I mail af 21. februar 2022 til Ankenævnet har klageren i sin uddybning af klageskemaet endvidere anført bl.a.:

”...

26.06.21 Afrejse

27.06.21 Ankomst til Cape Town

28.06.21 Første skoledag – Sydafrika indfører nedlukning af landet grundet Covid-19

...

[Klageren] hentes på Hotellet kl. 20.00 og køres til Lufthavnen i Cape Town med forventet flyafgang kl. 23.10. Vi har forinden været i kontakt med Flyselskabet [...] for at sikre os, at hun kan gå ombord uden en gyldig PCR-test, hvilket flyselskabet bekræfter på daværende tidspunkt. I mellemtiden ændrer Danmark indrejsereglerne fra Sydafrika, så der nu kræves en negativ PCR-test for at gå ombord på et fly mod DK og [klageren] bliver derfor afvist, da hun forsøger at tjekke ind i lufthavnen.

Vi må igen ændre hendes flybillet – nu til den 30.06.21, så hun kan nå at få svar på PCR-test. [Rejsearrangørens] chauffør er kørt, og derfor er vores eneste mulighed at indlogere hende på et Lufthavns hotel.

...

29.06.21 PCR-test i Lufthavnen

30.06.21 Afrejse fra Cape Town

01.07.21 Ankomst DK.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen mails af 22. november, 10. og 22. december 2021 og 9. februar 2022 til rejsearrangøren og mails af 15. marts og 29. maj 2022 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har efter hjemkomst tilbudt klageren i alt 4.840 kr. i kompensation for 3 ugers ubrugt indkvartering, 3 ugers ubrugt forsikring og sommertillæg, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 34.658,21 kr. og erstatning af udgifter på i alt 6.282,89 kr. til ombookingsgebyrer, hotel, forplejning og PCR-test i forbindelse med den ændrede hjemrejse.

Rejsearrangøren gør i mail af 14. oktober 2021 til klageren bl.a. gældende:

”...

Transfer service/starten på din rejse

Vi er selvfølgelig kede af at høre, at vores transfer service ikke var der, når du ankom, men godt at høre, at du kontaktede skolen, og at der hurtig kom styr på det. Man skal være opmærksom på kulturen og forholdene er selvfølgelig anderledes, end hvad vi er vant til i Norden, og med dette kan der let være lidt forsinkelser.

Du har modtaget en mail fra skolen med en masse information om, hvornår I skulle starte og information om skolen, og dens adresse finder du på din Campus Connect. På vores afrejsemøde og med den information fra skolen, burde du være klædt godt på i forhold til, hvad du kunne forvente dig, når du kom frem, og hvad man selv skal sørge for, da dette jo er en individuel rejse. Så det gør os kede af at høre, at du ikke følte, du blev taget godt imod, og at der var en del usikkerhed, når du kom frem.

Jeg er sikker på, at det ikke var skolens mening at grine, når I står i den situation i regnen og ikke kan finde skolen, og at dette er en kommunikations fejl, da skolen og dens personale altid er interesseret i at hjælpe, og er der for eleverne.

Jeg kan forstå under disse dage, at du er i kontakt med os og min kollega [rejsearrangørs medarbejder], som snakker med personalet på skolen [2 navne] om at være dig behjælpelig, da vi selvfølgelig gerne vil, at du føler dig tilpas og sikker på skolen, da det er vigtigt for os, at du får en god rejse.

...

Indkvartering

Du blev indkvarteret i et twin room men desværre uden en roomie, da hun havde aflyst sin rejse pga. af rådende omstændigheder. Dette er beklageligt og meget usandsynligt, at dette sker, men det gjorde det desværre pga. af Corona og lock down. De prøvede at finde en ny roommate til dig, men det lykkedes desværre ikke.

At I ikke boede så mange elever på det residence, du boede på, var til dels pga. afbookinger og selvfølgelig trist men ikke noget at gøre ved.

Vi havde en residence advisor på plads, som meget gerne ville hjælpe til, var du i kontakt med hende? Skolen har nemlig ingen information på dette og kan selvfølgelig ikke hjælpe til, hvis de ikke ved noget om det, du nævner.

De har ikke radiatorer på værelserne, men hvis man fryser og meddeler dette til residence advisor, er det muligt at få en til rummet og ekstra tæpper og dyner.

Internetforbindelsen var tilgængelig og er blevet brugt under hele vores online undervisning.

Det er rigtig vigtigt at altid nævne disse ting på plads, så skolen kan hjælpe og forbedre det, du oplever ikke fungerende.

Lock down

Under lock down afholdt skolen online undervisning og aktiviteter bare i mindre grupper for at overholde myndighedernes nye restriktioner.

Hverken vi på [rejsearrangøren] eller skolen ønsker et lock down, men når man rejser under en pandemi, er dette noget, man skal være forberedt på, derefter tilpasser skolen både undervisning og aktiviteterne efter dette.

Afbrydelse af kurset

At du selv vælger at tage hjem og afbryde kurset efter så kort tid, er vi meget kede af.

Det tager altid tid at tilpasse sig en ny destination og deres kultur osv., dette bliver selvfølgelig anderledes under de rådende omstændigheder.

Når du selv vælger at afbryde kursuset med så kort varsel – kan vi desværre ikke tilbagebetale nogen penge retur, dette står også under vores generelle betingelser, som du godkender, når du booker en rejse hos os.

Vi på [rejsearrangøren] er igen meget kede af, du ikke fik den rejse, du havde set frem imod, men kan desværre ikke kompensere dig eller betale penge for rejsen tilbage. Når du vælger at rejse hjem, er dette eget valg og ansvar.

Sprogskolen fortsatte og ligeledes aktiviteterne så der var rig mulighed for at fortsætte med sprogskolen, som du havde booket og betalt for.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 22. november og 22. december 2021, 12. januar og 9. februar 2022 til klageren.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 18. juli 2022 til rejsearrangøren lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 29. juli 2022.

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.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at Sydafrika søndag den 27. juni 2021 – efter klagerens afrejse fra Danmark – indførte skærpede Coronarestriktioner, hvilket medførte en nedlukning af landet i foreløbig 2 uger, forsamlingsforbud og udgangsforbud fra kl. 21 til kl. 4 om morgenen, og at klageren som følge heraf skulle opholde sig og fjernundervises på indkvarteringsstedet uden mulighed for de ved et sprogscoleophold forventede oplevelser og sociale aktiviteter sammen med andre studerende.

Det er ubestridt, at klageren som følge heraf mandag den 28. januar 2021 – dagen efter ankomsten til Cape Town – valgte at ophæve aftalen om rejsen overfor rejsearrangøren og rejse hjem.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at klageren har været berettiget til at hæve købet og få rejsens pris på 33.763,21 kr. inklusive forsikringen ”Rejse- og sygedækning” tilbagebetalt.

Den omstændighed, at rejsearrangøren under nedlukningen bl.a. tilbød onlineundervisning, kan ikke føre til et andet resultat.



Ankenævnet finder endvidere, at klageren er berettiget til erstatning af udgiften til den første ombooking af hjemrejseflybillet (2.110 kr.).

Da der, efter at rejsearrangøren havde ombooket klagerens hjemrejse og klagerens ankomst til lufthavnen den 28. juni 2021 om aftenen, blev indført ændrede indrejsekrav fra Sydafrika med krav om fremvisning af negativ PCR-test for at gå ombord på fly mod Danmark, og rejsearrangøren ikke informerede klageren herom, finder Ankenævnet, at klageren yderligere er berettiget til erstatning af udgifterne til ændring af hjemrejsebilletten (1.145 kr.), til hotel og forplejning under det forlængede ophold i Cape Town fra den 28. til den 30. juni 2021 (2.027,89 kr.) og en skønsmæssigt fastsat erstatning for udgiften til PCR-testen på 1.000 kr.

Klageren er herefter berettiget til erstatning af i alt 6.283 kr.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det yderst 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 27.300 kr. plus moms, i alt 34.125 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 40.046,21 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 7. august 2021. 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 27.300 kr. plus moms, i alt 34.125 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

  
Mikael Kragh  
Formand