

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 22-818

afsagt den 2. december 2022

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] [adresse1] [by1]	(4 voksne/1 barn)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Kør-selv-skirejse. Les Arcs, Frankrig. 19.2-26.2.2022.	
<b>PRIS</b>	I alt 39.240 kr. (Inkl. liftkort i 7 dage)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende liftkort dag 1 for én person. Manglende liftkort dag 8, som bestilt for alle rejsende, hvilket medførte en mistet tur med bjergtop lift den sidste dag.	
<b>KRAV</b>	Kompensation på 2.480 kr. og erstatning af udgift på i alt 300 kr. til en bjergtop lift. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 760 kr. for ½ dags manglende liftkort.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	20. juni 2022	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	8. september 2022	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 29. marts 2022. 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 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. januar 2022 på rejsearrangørens hjemmeside en kør-selv-skirejse til Les Arcs, Frankrig, for 5 personer for perioden fra lørdag den 19. februar til lørdag den 26. februar 2022 med indkvartering i 3 dobbeltværelser på hotel Hotel L'Aiguille Rouge - Les Arcs 2000. Med halvpension og liftkort i 7 dage.

Klageren gør gældende, at det ene liftkort ikke virkede den første dag, hvilket medførte en del tidsspilde for 2 af rejsedeltagerne.

Klageren gør endvidere gældende, at ingen af deres liftkort virkede den sidste dag – dag 8, hvilket medførte, at familien bl.a. ikke kunne foretage en planlagt tur med en bjergtop lift den dag.

Af ”Billet” af 11. januar 2022 fremgår bl.a.:

”...  
 Specifikation af rejsebestilling  
 ...  
 Liftkort  
                   Inkl. + 400  
 ...  
 Forklaringer  
                   Liftkort  
                   Liftkort, Paradiski - 7 days                   5 stk  
 ...”

Af rejsearrangørens ”Almindelige betingelser for pakkerejser” vedhæftet rejsearrangørens mail af 11. januar 2022 til klageren fremgår bl.a.:

”...  
 7. Mangler og reklamation  
 Konstateres en mangel efter rejsens begyndelse - undervejs eller på rejsemålet - skal den rejsende straks efter konstateringen reklamere over manglen til rejsearrangøren, guiden på rejsemålet eller til den underleverandør, som manglen angår.  
 Hvis rejsearrangørens guide eller underleverandør ikke kan eller vil afhjælpe eller ikke efter den rejsendes opfattelse afhjælper tilfredsstillende, skal den rejsende reklamere direkte over for arrangøren.  
 Den rejsende skal sikre sig, at reklamationen bliver noteret af rejsearrangørens medarbejdere og/eller underleverandører på stedet – f.eks. gennem en notits i en hotelbog eller i anden skriftlig form. Herudover bør den rejsende sørge for at få udleveret en kvittering for reklamationen.  
 Undlader den rejsende at reklamere som beskrevet ovenfor, vil det have konsekvenser for den rejsendes ret til efterfølgende at påberåbe manglen og for opnåelsen af kompensation.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. februar 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Men i forbindelse med min bestilling af skiferien bestilte jeg en ekstra dag på ski til os alle 5 = 5 x 400 = 2.000, -

Altså 7 dage på ski.

Men ved check in på hotellet bliver vi oplyst om, at der ikke er bestilt ekstra ski-dag til os. Der er kun bestilt 6 dage.

Dette gør, at vi ikke kan stå på ski lørdag d. 26.02.2022 som forventet og planlagt efter. Herudover virkede det ene af vores liftkort ikke den første dag, hvilket medførte en del spildt tid.

Ydermere havde vi planlagt tur med lift til top og booket og betalt for dette [...], hvilket ikke var muligt den pågældende dag, da liftkort ikke var bestilt til at virke denne dag.

Så jeg vil derfor anmode om en refusion på 2.780, -, da jeg ikke har fået den vare, jeg har betalt for.

Ovenstående beløb fremkommer således:

1 dag ekstra 5 liftkort x 400,- = 2.000

1 dag liftkort ikke virker 64 EUR x 7,5 = 480,- [link]

Booking lift til top 5 x 8 EUR x 7,5 = 300, - [link]

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 17. marts 2022 til rejsearrangøren og i mails af 17. juli og 23. august 2022 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 760 kr. i kompensation, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver 2.480 kr. i kompensation og 300 kr. i erstatning.

Rejsearrangøren gør i mail af 17. marts 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er selvfølgelig kede af, at der har været problemer med liftkortet, men jeg har været i dialog med guiderne, der har hjulpet jer. Guiderne har dog ikke hørt noget fra jer den sidste dag, hvor de så ville have hjulpet jer. Jeg vil dog gerne gøre en undtagelse, og tilbyde at refunderer en halv dag tilbage for liftkortet, da det er det, I har manglet, svarende til 760 kr. i alt.

Da turen med liften er en ekstern tur, du har bestilt, kan jeg desværre ikke refundere dig for denne.

...”

I mail af 26. juli 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

Desuden er der med det første rejsebevis blevet tilsendt vores rejsebetingelser. I følge vores rejsebetingelser punkt 7, står der:

...

Gæsten havde bestilt og booket 7 dages liftkort, og det har vi ikke leveret. Det ville dog ikke have kostet gæsten noget, hvis de havde reklameret til guiderne den sidste dag, da guiderne så ville have afhjulpet dem med problemet. Guiderne ville have gået til liftkort kontoret, og købt en dags ekstra liftkort på vores regning. Men da vi ikke ved, at der er et problem eller mangel, har vi heller ikke mulighed for at afhjælpe gæsten. Det ville naturligvis ikke have kostet gæsten noget. Og vi ville have kørt en sag mod liftkort kontoret om, at vi har bestilt et 7 dages liftkort hos dem, og de kun har givet os 6 dage.  
..."

Klageren har i mail af 13. august 2022 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra rejsearrangøren og har yderligere anført:

"...

Jeg klager direkte til 2 guider på stedet d. 19.02.2022, da jeg konstaterer, at liftkort ikke virker denne dag. Guiderne kan ikke gøre noget men siger, at hvis hotellet ikke kan hjælpe, er vi velkommen til at henvende os igen.

Men de henviser til hotellet, som ikke kan gøre mere den pågældende dag, men i stedet henviser til liftkontoret, som først åbner den efterfølgende dag.

Den efterfølgende dag, virker liftkortene, hvorfor vi konkluderer, at den ekstra dag, vi har købt og betalt sikkert først, er på afrejsedagen d. 26.02.2022, hvorfor vi bestiller udflugt denne dag.

D. 26.02.2022 virker liftkortene heller ikke, hvilket vi gør guiderne på stedet opmærksomme på og informerer dem om, at vi tager hjem.

Guiderne oplyser, at de er ikke i stand til at gøre noget, samt de har travlt med at modtage nye gæster, hvorfor vi vælger at rejse hjem.

Begge gange / dage hvor vi kontakter guiderne om problemet, oplyser de, at de er nye og ikke ved, hvad de skal gøre, samt at de ikke kan gøre noget ved det.

..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 5. april 2022 til klageren og i mail af 23. august 2022 til Pakkerejse-Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren havde problemer med en rejsedeltagers liftkort den første dag lørdag den 19. februar 2022, og at 2 rejsedeltagere som følger deraf brugte tid på at løse problemet med dette liftkort.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.500 kr.

Det er endvidere ubestridt, at ingen af klagerens liftkort fungerede lørdag den 26. februar 2022 – dag 8.

Da klageren havde købt liftkort til 7 dage, og alle liftkortene blev aktiveret lørdag den 19. februar 2022, finder Ankenævnet, at klageren ikke har kunnet forvente, at liftkortene var aktive lørdag den 26. februar 2022 – dag 8.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren ved bekræftelse af aftalen i overensstemmelse med lovens § 6. stk. 1, oplyser om, hvilke dage liftkortet er gældende til.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s:**

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 29. marts 2022. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand