

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-590

afsagt den 12. marts 2024

KLAGER [Klageren] (2 voksne/1 barn/1 infant)
[Adresse]

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]
CVR-nr.: [...]

REJSEMÅL Alanya, Tyrkiet. 13.5.-20.5.2023
Klagerens faktiske hjemkomst 14.5.2023

PRIS For 10 personer: I alt 44.596 kr.
For 4 personer: I alt 13.070 kr. (Inkl. indtjekket bagage,
ekskl. transfer.)

KLAGEN ANGÅR Nægtet indrejse i Tyrkiet for en person pga. manglende oplysninger om visum. Manglende bistand i forbindelse med tilbageholdelsen i lufthavnen på destinationen og hjemsendelsen. Familien måtte holde ferien uden klageren.

KRAV Kompensation på 10.500 kr. og erstatning på 20.000 kr. til dækning af udgifter til telefoni, parkering og en ny rejse for familien.

KLAGEGEBYR 25. maj 2023

SAGEN FULDT OPLYST 6. oktober 2023

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klagerens medrejsende (bestilleren) købte den 28. februar 2023 en rejse til Alanya, Tyrkiet, for 10 personer for perioden fra lørdag den 13. maj til lørdag den 20. maj 2023 med indkvartering i tre dobbeltværelser med havudsigt på [hotel 1]. Med Ultra All Inclusive.

Denne klage omfatter alene 4 personer.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at da ”jeg ankommer til Tyrkiet, bliver jeg nægtet at komme ind i landet (visum). Min kone og to små børn bliver sendt ud af lufthavnen, og jeg blev arresteret af deres politi. Jeg ved ingenting om min familie de næste 27 timer. Jeg får hverken mad eller andet undervejs.”

Klageren gør endvidere gældende, at rejsearrangøren på bestillingstidspunktet havde fået oplyst, at klageren var udenlandsk statsborger. Rejsearrangøren burde derfor have vejledt yderligere visumkravet, herunder at visumkravet blev skærpet inden afrejse.

Af rejsearrangørens hjemmeside – under ”Kundeservice” / ”Pas og visum” – fremgik der på bestillingstidspunktet følgende oplysninger:

”...

/Før afrejse /Pas og visum

Det er altid dit eget ansvar at have gyldigt pas og visum. Har du ikke et gyldigt pas og visum, kan du afvises i lufthavnen. Børn skal ligeledes have deres eget gyldige pas samt deres eget visum, hvis rejsemålet kræver visum for indrejse.

Det er dit eget ansvar at undersøge, om der er visumpligt i det land, du rejser til. Du skal derfor selv kontakte det pågældende lands ambassade for at få oplyst, hvorvidt visum er nødvendigt.

...

Der er behandlingstid på anskaffelse af både pas og visum. Vi anbefaler derfor at ansøge i god tid.

...”

I mail af 28. februar 2023 – ”Emne: FAKTURA OG BEKRÆFTELSE BOOKING [...]” – til bestilleren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

7. HUSK GYLDIGT PAS

Det er dit ansvar at have de korrekte dokumenter med på rejsen, såsom gyldigt pas, rejse-dokumenter og eventuelt visum. Kontroller venligst i god tid, hvilke dokumenter der er nødvendige for dit rejsemål.

8. VILKÅR OG BETINGELSER

For rejsen gælder [rejsearrangørens] "Vilkår og betingelser", som du har fået tilsendt. Du kan også læse rejsebetingelserne online på vores hjemmeside via dette link: [rejsearrangøren].dk/vilkar-og-betingelser. Når du betaler depositum og/eller hele rejsens pris, accepterer du vores vilkår og betingelser.

9. REKLAMATION

Hvis du oplever fejl eller mangler på din rejse, skal du kontakte din guide på rejsemålet med det samme - så får vi rettet op på det hurtigst muligt, så du kan nyde din ferie. Hvis du ikke kontakter os, mens du er på rejsemålet, kan det få indflydelse på din ret til kompensation efterfølgende. Hvis du vil lave en reklamation efter din hjemrejse, skal det gøres senest 4 uger efter rejsens afslutning på Mit [rejsearrangøren], hvor du finder en reklimationsformular.

Har du spørgsmål til din rejse, kan du ofte finde svar på vores hjemmeside under "ofte stillede spørgsmål" på kundeservice.[rejsearrangøren].dk/.

Du er naturligvis også altid velkommen til at kontakte os på [...] eller på [...]@[rejsearrangøren].dk.

...”

I ”Almindelige bestemmelser og vilkår”, der var vedhæftet rejsearrangørens mail af 28. februar 2023, til bestilleren fremgår bl.a.:

” ...

Pkt. 2 – Rejsens pris m.v.

...

Udgifter til pas, visum, vaccinationer, forsikringer og lignende er, medmindre andet er anført, ikke omfattet af prisen, og ansvaret for disse påhviler den rejsende selv. Der henvises i øvrigt til pkt. 7.

...

Pkt. 7 – Den rejsendes pligter og ansvar

Den rejsende er forpligtet til at følge de anvisninger for rejsens gennemførelse, som rejsearrangøren eller dennes repræsentant samt flyselskab m.fl. fastsætter.

...

Den rejsende er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum, indrejsetilladelse og eventuelle vaccinationer. Det påhviler endvidere den rejsende at orientere sig om eventuelle indrejseformaliteter forud for eller under selve rejsen.

Oplysninger udover hvad der er givet af rejsearrangøren, fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat og hos Seruminstituttet. Udenlandske statsborgere skal kontakte respektive ambassader samt Seruminstituttet, hvor de kan få oplysninger om, hvilke krav der stilles til deres lands statsborgere. Rejsearrangøren kan ikke stilles til ansvar for omkostninger, som undladelse heraf måtte medføre for den rejsende.

Den rejsende skal selv afholde alle evt. udgifter, som skyldes mangler i ovennævnte formaliteter, eksempelvis hjemtransport som følge af manglende pas m.v., medmindre manglen skyldes dokumenterbar fejlinformation fra rejsearrangøren.

...

Pkt. 8. Rejsearrangørens bistand

Er en rejsende i vanskeligheder under rejsen, skal rejsearrangøren yde passende bistand uden unødigt forsinkelse, navnlig ved at give oplysninger om lægehjælp, lokale myndigheder og konsulær bistand og ved at bistå den rejsende med at foretage fjernkommunikation og arrangere alternative rejsearrangementer.

Skyldes vanskelighederne den rejsendes forsætlige eller uagtsomme adfærd, er rejsearrangøren berettiget til at opkræve et rimeligt gebyr for sin bistand. Gebyret må ikke overstige rejsearrangørens reelle omkostninger.

...

Pkt. 9 – Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejsearrangørens personale på rejsemålet snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet. Dette gælder dog ikke, hvis rejsearrangøren har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på den rejsendes person.
..."

Af "Electronic Visa, Republic of Turkey" udstedt til klageren fremgår bl.a.:

"...
Number of Entries : Single Entry
Valid From : 14 May/May 2023
...
Valid Until : 09 Kas/Nov 2023
...
Duration of Stay : 30 Gün / Days
..."

Af "INADMISSIBLE PASSENGER INFORMATION FORM" udstedt til klageren den 13. maj 2023, kl. 15.37, fremgår bl.a.:

"...
ARRIVEL DETAILS
Date and Time 13.05.2023 15:35

Your entry into Turkey has been refused for following reasons

...
X not Holding A Visa
...

ARRIVEL DETAILS

...
After this moment, your airline company or ground handling service will arrange your return procedures and these companies will meet your basic needs such as foods until your departure time.

...
Until your departure time, you will stay inadmissible Passenger guest house that is allocated by the Airport Operating authority. You can use loo, shower, bed free.

...
In order to inform your family or call other people, you can use public phones which are open for international or trunk calls and which are used by credit card or phone card.

...
During your stay at the airport, an officer from the Airport Security Company will be ready for help and accompaniment. In case of any need, you can ask for help from security officer.

..."

I mail af 13. maj 2023, kl. 20.58, til rejsearrangøren fra klageren fremgår:

”...
 Jer er i Antalya Lufthavn politistation.
 ...”

I autosvar fra rejsearrangøren den 13. maj 2023, kl. 21.05, til klageren fremgår bl.a.:

”...
 Tusinde tak fordi du skriver til os.
 Hvis det haster, er du meget velkommen til at kontakte os på tlf.nr.: (+45) [...] Vi er ved telefonen mandag til torsdag fra kl. 09-17:00 fredag 9.00 –16.30
 Er du ude og rejse med os lige nu?
 Hvis du allerede er tjekket ind, beder vi dig kontakte vores rare guider på destinationen. De vil kunne afhjælpe dig. Deres kontaktoplysninger står i jeres ankomstmateriale, eller på informationstavlen i receptionen.
 Er I hjemme igen?
 Hvis I er taget hjem igen og har kommentarer til opholdet, bedes I sende dem til [...]@[rejsearrangøren].dk således svaret ikke forsinkes af, at vi videresender din mail.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 16. maj 2023 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
 Skyldes dokumenterbart fejlinformation fra rejsearrangøren.
 1. Visum skulle tjekkes af rejsearrangøren før afgang
 2. Rejsearrangøren skulle haft informationer om mig og vejlede mig i forhold til visum (her tales om grov mangel på informationer)
 3. Under rejsen fra lufthavn Billund til lufthavn i Tyrkiet er rejsearrangøren ansvarlig for at dække mit behov. Jeg befandt mig pludseligt i en meget uanstændig situation hvor jeg blev nægtet at kunne købe mad/vand og en soveplads. Disse behov er ikke blev dækket. Det medførte psykiske og fysiske lidelser.
 4. Det værste er at lade en mor være helt alene om at passe et ni-måneders barn samt en to årigt lille dreng helt alene et fremmed land.
 5. Formålet med rejsen med jeres firma var at få en familierejse ud af det, vores første familie rejse! Hvor vi sammen kunne skabe en dejlig oplevelse i nogle omgivelser. Det blev til et mareridt i stedet for.
 6. Som erstatning forventer jeg en ny rejse på to uger med all-inklusive i et EU-land. Fly t/r samt 5 stjerne hotel. Det er med refunderet vores penge.
 7. mistet bagage, der bliver nægtet fra politiet at få udleveret mine kuffert og panik hos familiemedlemmer. (Det tags med min rejse forsikring i første omgang)
 8. ...
 ...”

I mail af 30. juni 2023 til Ankenævnet har klageren uddybet klagen og bl.a. anført:

”...

Oplys og dokumenter, om bestilleren i forbindelse med bestillingen af rejsen oplyste, at du ikke var dansk statsborger.

- Det sker mundtligt over tlf.

...

- Ja jeg har [udenlandsk statsborgerskab].

- De andre personer, der var med, har dansk statsborgerskab.

...

Ifølge min vurdering skyldtes fejlen, at rejsearrangøren ikke var opmærksom på visumkravene og primært havde fokus på at sælge produktet og opnå økonomisk gevinst. Ifølge de tyrkiske regler, [...], er rejsearrangøren ansvarlig for at sikre mine behov og trivsel, herunder forudsat adgang til soveplads, mad og hentning af bagage, hvor jeg kunne få min medicin. Desuden burde de have hjulpet mig med at løse problemet med tilbagerejsen. Jeg beder om, at rejsearrangøren bekræfter og dokumenterer deres mangel på information og forsømmelse af deres ansvar i forhold til visumkravene samt manglende bistand i lufthavnen og under mit ophold.

...

Rejsearrangøren havde en forpligtelse til at have relevante oplysninger om mig og skulle have vejledt mig korrekt vedrørende visumkravene i Tyrkiet. Specifikt skulle de have været opmærksomme på opdaterede regler angående visum. Ændringerne indebærer, at det ikke længere er muligt at bruge E-visa ved indrejse i Tyrkiet, og det er heller ikke muligt at købe visum ved ankomst, som det var muligt sidste år. Disse ændringer er ikke blevet oplyst til mig på noget tidspunkt. Det er rejsearrangørens ansvar at informere os om, at jeg skulle have anskaffet et fysisk visum og stempel fra den tyrkiske ambassade, da E-visa ikke længere er godkendt. Denne manglende information udgør en grov forsømmelse fra rejsearrangørens side.

...

- d. 30/03/23 har jeg søgt om visum inden afrejse. Jeg søgte hos turkey-visa-online.org. [...] Ja jeg fik adgang til ophold og rejse ifølge dem og gennem Danmark.

...

Jeg opdagede problemet med visum, da vi landede i Tyrkiet og skulle forlade lufthavnen. Ved paskontrollen blev det opdaget, at mit visum manglede et nødvendigt stempel, og den kan man ikke søge elektronisk længere. Og derfor blev det ikke godkendt. De informerer mig om, at der havde været ændringer i visumreglerne, og jeg skulle have været informeret [af] dem som solgt rejsen til os disse ændringer på forhånd. Manglen på det nødvendige stempel gjorde, at mit e-visum ikke blev accepteret ved indrejse.

...

- Jeg kontaktede alle, og det gjorde min kæreste også. Både rejsearrangøren, ambassaden og konsulat i Tyrkiet hotellet og deres personale forsøgte også at hjælpe. [...]

...

Efter at være blevet afvist ved paskontrollen i Tyrkiet blev jeg omringet af 4-5 politifolk, der adskilte mig fra min familie.

...

Imens jeg var der, var jeg sulten og tørstig. Jeg manglede også min medicin, og jeg vidste ikke, hvordan min familie havde det, eller om de vidste noget om mig. Situationen var et rent mareridt for alle involverede i denne rejse. Vi begyndte alle at tælle minutterne for at

komme hjem derfra. Selv i dag får vi stadig ondt i maven, når vi mindes denne oplevelse. Det har haft en dyb indvirkning på os alle.

...

Jeg mangler min kuffert med mit tøj og nogle elektroniske enheder, herunder telefon, iPad og Apple Watch samt tøj og undertøj.

...

Da jeg havde ikke mit kort eller penge på mig, så fik jeg ingen mad på vej tilbage eller under ophold i lufthavn.

...

Det handler om mens jeg var i lufthavn. Der var ingen ting i form af faciliteter.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 25. maj 2023 til rejsearrangøren og mail af 30. juni 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 10.500 kr. og erstatning på 20.000 kr. til dækning af udgifter til telefoni, parkering og til en ny rejse for familien.

Rejsearrangøren gør i mail af 24. maj 2023 til klageren bl.a. gældende:

”...

Først og fremmest er vi kede af at høre om jeres forløb i forbindelse med at jeres rejse til Tyrkiet ikke kunne gennemføres, grundet manglende visum.

Vi har forståelse for jeres situation, og dette er naturligvis ikke en ønskværdig situation og stå i som familie og rejsende med små børn, og samtidig måtte opleve at blive holdt tilbage i forbindelse med, at du blev nægtet indrejse i Antalya lufthavn, grundet manglende visum.

I henhold til de almene rejsebestemmelser, vil vi tillade os at bemærke, at det til enhver tid er gæstens eget ansvar at sikre sig at pas og visum stemmer overens, og lever op til det enkelte lands regler og retningslinjer i forhold til indrejse.

Vi vil gerne fastslå, at det ikke er [rejsearrangørens] ansvar at tjekke op på vores gæsters visum, det vil på intet tidspunkt være en opgave, der hviler på rejsearrangøren.

Såfremt disse personlige dokumenter ikke er gyldige og lever op til kravene i det enkelte land, kan man blive afvist i lufthavnen.

Dette gør vi opmærksom på i vores betingelser på vores hjemmeside [...], på følgende link; [https://\[...\]/kundeservice/blog/\[...\]/pas-og-visum/](https://[...]/kundeservice/blog/[...]/pas-og-visum/)

Vi gør opmærksom på, at rejsen gennemføres i overensstemmelse med [rejsearrangørens] ”Vilkår og betingelser” samt loven om Pakkerejser.

Ved indbetaling af ens depositum, accepterer I [rejsearrangørens] vilkår og betingelser.

Vi kan ikke medgive dig i, at afvisningen i Antalya skyldes mangel af information fra [rejsearrangørens] side af, vores salgskonsulenter er gerne behjælpelig med råd og vejledning vedrørende selve rejsen, dog er ens egen personlige dokumenter som pas og visum ikke noget vi kan rådgive i – dette er udelukkende op til det enkelte lands indrejsepolitik – og derfor helt og holdent gæstens eget ansvar.

Efter at have gennemgået din henvendelse, kan vi ikke medgive dig i, at din oplevelse med nægtet indrejse i Antalya giver anledning til erstatning fra [rejsearrangøren],

ansvaret er helt og holdent dit eget, og vi må derfor afvise dit krav om en erstatningsrejse, samt refundering af rejsen.

...

Vi har forståelse for at dette har været en ubehagelig oplevelse for jer, men samtidig må vi også fastholde og henvise til den generelle betingelser og retningslinjer der gør sig gældende i forbindelse med pas og visum.

...”

I mail af 15. august 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

Rejsen er bestilt hos [rejsearrangøren] pr. telefon af [bestilleren] d. 28.02.2023.

Ved modtagelse af vores bekræftelse samt [rejsearrangørens] vilkår og betingelser sendt fra vores rejsekonsulent d. 28.02.2023 vil det tydeligt fremgå at rejsen gennemføres i overensstemmelse med [rejsearrangørens] ”Vilkår og betingelser”.

Samtidig accepterer man [rejsearrangørens] vilkår og betingelser ved indbetaling på rejsen. Ved modtagelse af første mail d. 28.02.2023 modtog [klageren] [rejsearrangørens] Vilkår og betingelser, og var dermed bekendt gjort med vilkårene om pas og visum.

I henhold til de almene rejsebestemmelser, vil vi tillade os at bemærke, at det til enhver tid er gæstens eget ansvar at sikre sig at ens personlige pas og visum stemmer overens, og lever op til det enkelte lands regler og retningslinjer i forhold til indrejse.

Vores rejsekonsulent er gerne behjælpelige med råd og vejledning vedrørende selve rejsen og dets indhold, [rejsearrangøren] kan dog ikke vejlede i et personligt visum udstedt til den enkelte, dette er den rejseansvarlige eget ansvar.

Vi kan ikke medgive, at vores salgskonsulent på noget tidspunkt har haft mulighed for at rådgive i visum eller retningslinjer for indrejse til Tyrkiet. [Rejsearrangøren] har ingen beføjelser til at udtale sig om dette emne, og vil til enhver tid henvise til det enkelte lands ambassade for korrekt vejledning.

Det er ikke muligt at dokumentere en mundtlig samtale, vores telefonsamtaler bliver ikke optaget. I henhold til vores hjemmeside [...] gør vi tydeligt opmærksom på vores betingelser vedrørende pas og visum under kundeservice.

Ydermere vil vi tillade os at henvise til de Almene bestemmelser og vilkår under Pkt. 7 som er tilgængelige for alle på vores hjemmeside [...] samt vedhæftet i første mail til kunden.

Her fremgår det, at det er den rejsende der er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum. Det påhviler endvidere den rejsende at orientere sig om eventuelle indrejse formaliteter forud for eller under selve rejsen.

Ydermere vil man også kunne læse ud fra de almene rejsebestemmelser og vilkår, at den rejsende selv skal afholde alle evt. udgifter som skyldes, mangler i forhold til pas og visum, eksempelvis hjemtransport som følgende af manglende visum.

I henhold til den dokumentation vi har modtaget fra [rejsearrangørens] personale i Antalya lufthavn, blev [klageren] afvist af de tyrkiske myndigheder ved ankomst til Antalya lufthavn d. 13.05.2023 med [flynummer 1] fra Billund til Antalya grundet [klageren] ikke havde orienteret sig korrekt i forhold til visumregler ved indrejse til Tyrkiet.

Ydermere var [klageren] ikke i besiddelse af det visum, der var påkrævet i den pågældende situation. [Klageren] blev efterfølgende sendt med fly [flynummer 2] fra Antalya til Aalborg d. 14.05.2023, alt sammen arrangeret af [rejsearrangøren] og uden ekstra omkostninger for [klageren].

Vedrørende oplevelsen og tilbageholdelsen i Antalya Lufthavn, har [rejsearrangøren] ingen beføjelser og mulighed for at håndtere behandlingen af [klagerens] ophold – dette er udelukkende lufthavnen, der håndterer denne del.

Vi har forståelse for, at det har været en ubehagelig oplevelse for [klageren], men må samtidig fastholde, og henvise til de Almen rejsebetingelser tilsendt ved bestilling af rejsen, samt vores information under kundeservice på vores hjemmeside [...] under ”Pas og Visum” hvoraf det tydeligt vil fremgå, at det til enhver tid vil være kundens eget ansvar at sikre sig at ens pas og visum lever op til de krav de tyrkiske myndigheder stiller ved indrejse. Vi finder derfor ikke [rejsearrangøren] erstatningspligtige i denne sag, vi mener helt og holdent ansvaret ligger ved en rejsende [klageren].
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 25. maj 2023 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren ved ankomsten til Antalya lufthavn lørdag den 13. maj 2023 blev nægtet indrejse i Tyrkiet. Klageren blev som følge heraf tilbageholdt og returnerede til Danmark dagen efter - søndag den 14. maj 2023.

Det visum, som klageren har indsendt en kopi af i forbindelse med sagens behandling viser, at det ansøgte visum først var gældende fra den 14. maj 2023 – dagen efter klagerens planlagte ankomst.

Efter § 6, stk. 1, nr. 13, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer skal rejsearrangøren inden aftalens indgåelse give kunden generelle oplysninger om bl.a. pas- og visumkrav i destinationslandet.

Som sagen foreligger til afgørelse, har klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke godtgjort, at bestilleren eller klageren på købstidspunktet oplyste rejsearrangøren om, at klageren var udenlandsk statsborger med et dansk fremmedpas.

Rejsearrangøren findes derfor ikke at have haft en særlig anledning til at oplyse om visumregler for udenlandske statsborgere, eller at henvise klageren til dennes respektive ambassade for nærmere oplysninger om visumkrav i Tyrkiet.

Rejsearrangørens generelle oplysningspligt om visumkrav i destinationslandet findes på den baggrund ikke at have været mangelfuld. Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Det følger af § 32 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, at en rejsearrangør skal yde passende bistand uden unødigt forsinkelse, når en rejsende er i vanskeligheder.

Efter Ankenævnets opfattelse har rejsearrangøren også i det foreliggende tilfælde en vis omsorgspligt.

Da både klageren og klagerens medrejsende var i kontakt med både rejsearrangøren, ambassaden og konsulatet i Tyrkiet omkring klagerens situation som følge af den nægtede indrejse, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren i det konkrete tilfælde har opfyldt sin omsorgspligt.

Den omstændighed, at hverken rejsearrangørens bekræftelse af aftalen eller autosvar til klageren den 13. maj 2023 indeholdt kontaktoplysninger på rejsearrangøren eller guider, så klageren havde mulighed for hurtigt at komme i kontakt med rejsearrangøren, jf. lovens § 10, stk. 2, nr. 4 og 5, jf. § 22, kan ikke føre til et andet resultat, idet rejsearrangøren uanset klageren var i kontakt med denne, ikke kunne have afhjulpet klagerens situation.

Ankenævnet kan derfor heller ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet finder endeligt, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken hver for sig eller samlet kan anses som mangler, der kan danne grundlag for kompensation i øvrigt.

Da klageren 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:

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand