

**REJSE-ANKENÆVNET****K E N D E L S E**

i sag nr. 15/05

afsagt den

\*\*\*\*\*

**KLAGER:** [K] (2 pers.)

**SALGSBUREAU:** [B]

**ARRANGØR:** [B]

**REJSEMÅL:** Pretzsch, Tyskland, 22.12.-26.12.2004

**PRIS:** I alt 6.190,00 kr.

**KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende rejsearrangement, navnlig pga. udbudsmaterialets ukorrekte oplysning vedrørende indkvarteringen, ringe guideservice og manglende seværdigheder.

**KRAV:** Kompensation på 1.000,00 for hotellets kvalitet og 250,00 kr. for guidens kvalitet, i alt 1.250,00 kr.

**SAGEN INDBRAGT:** 19. januar 2005

**Sagsfremstilling**

Klageren købte den 1. september 2004 en busrejse til Pretzsch for perioden fra onsdag den 22. december 2004 til søndag den 26. december 2004 med indkvartering i dobbeltværelse på Parkhotel Pretzsch. Halvpension.

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a. følgende:

” .....

Hotellet med det gode humør og den festlige vært, der altid formår at skabe stemning.

**På Park Hotel er vor trinde vært RM garanten for et uforglemmeligt ophold.**

I Pretzsch keder man sig ikke. Charmerende og stilfuldt hotel. Velindrettede værelser i stuen og på 1. sal, alle med bad, toilet, tv og telefon. Ingen elevator. Hyggelig bar, hvor de attraktive

priser er med til at forøge stemningen.

.....  
**JULEREJSEN**

**2. dag:** Vi besøger messebyen Leipzig, der ligger i nærheden. Her virkede både Bach og Luther.

.....  
**3. dag:** Gennem Dübner Heide kører vi til renæssancebyen Torgau. Efter en slentretur gennem byen og besøg i slotskirken fortsætter vi til Tysklands nordligste vinområde, Jessen. ....Mulighed for at køre til Wittenberg til julegudstjeneste i den berømte slotskirke.

.....  
**MED I PRISEN**

- .....  
  - Alle udflugter

.....”

Klageren gør gældende, at ”omtalen af hotellet og billedet af en bygning i én indramning klart tilkendegav, at der var sammenhæng mellem bygning og teksten - altså opfattede jeg bygningen som det omtalte hotel.”

Klageren har nærmere uddybet sin klage i brev af 27. december 2004 til bureauet:

” .....

I Deres katalog side 45 viser De under beskrivelsen af ovennævnte rejse et indrammet billede af en bygning i forbindelse med omtalen af hotellet. Motivet (hotellet) så yderst tiltalende ud, og jeg besluttede mig til at bestille to billetter. Ved ankomsten til Pretzsch var overraskelsen og skuffelsen stor over at finde en ganske almindelig 2-etages bygning, som ikke havde nogen lighed med katalogbilledet. På en efterfølgende udflugt til bl.a. Torgau fandt jeg "hotellet", som viste sig at være slottet i Torgau. Jeg kan kun betegne anvendelse af slotsbilledet som en grov vildledning af læserne ....

Jeg vil samtidig benytte lejligheden til at kritisere rejselederen på enkelte punkter: ved ankomsten fik vi at vide (uden begrundelse) at 2. dagens og 3. dagens program blev ombyttet, således at turen til Leipzig ville finde sted juleaften. Dette medførte et stærkt forkortet ophold i byen, og såvel Thomas- som Nikolaikirken var lukkede som følge af korprøver. Der havde på denne og de øvrige ture, såvel udrejse som dagture, været en masse at fortælle om, men rejselederen havde ikke, som så mange andre rejseledere, et manuskript at holde sig til, og som følge heraf var det sparsomt med interessante oplysninger undervejs.

.....”

Klageren kræver kompensation på i alt 1.250,00 kr., svarende til 1.000,00 kr. for hotellets kvalitet og 250,00 kr. for guidens kvalitet.

Det indklagede bureau gør i brev af 11. januar 2005 til klageren bl.a. gældende:

” .....

Vi skal straks dybt beklage, at De ved gennemsynet af vort katalog fik det fejlagtige indtryk, at det foto, som er gengivet ved denne rejse, skulle være fra Park Hotel i Pretzsch. Billedet er, som De konstaterede, fra slottet i Thorgau. Vi skal ligeledes beklage, at De ikke ved bestillingen af rejsen søgte Deres antagelse verificeret, idet vort personale ville have kunnet give Dem de korrekte informationer og desuden, på anmodning givet Dem en brochure fra hotellet.

Som det kan konstateres ved et gennemsyn, er det yderst sjældent, de benyttede hoteller er gengivet ved vore rejser - og i givet fald, er hotellets navn altid synligt. Vi finder, at et billede fra en udflugt i området meget ofte giver et bedre indtryk af, hvad rejsen indeholder.

Vi beklager meget, at De ikke var tilfreds med vor [rejseleders] præstation. [Rejselederen] har kørt for os som rejseleder gennem mange år, og vi har altid kun hørt fra gæsterne at hun var i møde-kommende, vidende og professionel. Deres klage vækker derfor selvsagt vor bekymring — vi vil være meget opmærksomme på, om noget lignende skulle ske fremover.

Udflugterne for dag 2 og 3 i programmet måtte desværre ombyttes af praktiske årsager. Dette havde dog ingen indflydelse på udflugternes længde eller rejsens indhold.

.....”

I brev af 22. februar til Ankenævnet gør det indklagede bureau yderligere gældende:

” .....

Det er ikke ualmindeligt, at man ved udarbejdelse af kataloger vælger mange forskellige motiver til at illustrere rejserne. Vi har intet sted i vort materiale indikeret, at de anvendte fotos skulle illustrere hoteller på vore rejser. Illustrationerne dækker steder, som besøges under netop den rejse, ved hvilken de er angivet.

.....

Vi kan ikke anerkende, at den givne information om hotellet skulle være vildledende.

.....

Vedrørende gæstens klage over udflugterne gøres opmærksom på, at vi i vort katalog ikke har lovet besøg i kirkerne eller nævnt særlige bygninger under udflugten til Leipzig. Netop på grund af julen og de i Tyskland kendte julemarkeder, var det ikke muligt med bus at passere en stor del af den indre by, hvilket rejselederen orienterede gæsterne om på turen. På grund indtrufne omstændigheder var vi desværre nødsaget til, med kort varsel at bytte om på udflugterne dag 2 og 3. Dette havde imidlertid ingen indflydelse på udflugternes indhold eller varighed. Den rejseleder, gæsten klager over, er kendt som værende rutineret og højt værdsat af vore gæster. Vedkommende har talrige gange kørt som rejseleder på rejsen til Pretzsch og kender både egnen og besøgs-stederne vældig godt. Klagen virker derfor umiddelbart uforståelig på os.

.....”

Klageren har i brev af 25. februar 2005 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører bl.a.:

” .....

Da jeg ikke på noget tidspunkt har været i tvivl om, hvordan hotellet så ud, virker det nærmest barokt, at bureauet ATTER henviser til, at jeg ved henvendelse til en salgsmedarbejder kunne have fået oplysning om, hvilken bygning det drejede sig om.

.....

Ombytningen af de to ture blev ikke begrundet og medførte, at opholdet i Leipzig afsluttedes 14.30, og et annonceret mellemmåltid blev ikke serveret. Muligheden for at deltage i julegudstjeneste i Wittenberg blev ikke aktuel som følge af ombytningen af de to ture. Af hensyn til gæsterne burde bureauet forud have undersøgt, hvad konsekvenserne af en ombytning af de to ture ville være - atter dårlig service.

.....”

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet ikke, at klageren – mod bureauets benægtelse – har godtgjort, at indkvarteringen ikke var overensstemmende med beskrivelsen af hotellet i kataloget.

Den omstændighed, at der i umiddelbar forbindelse med beskrivelsen af hotellet i kataloget var anvendt et foto af et slot fra renæssancebyen Torgau, der var et udflugtsmål, kan i den angivne sammenhæng ikke have givet klageren en berettiget forventning om, at fotoet illustrerede indkvarteringshotellet.

Ankenævnet skal henstille til, at bureauet fremover i sit udbudsmateriale anvender billedmateriale, på en sådan måde, at lignende misforståelser undgås.

Ankenævnet finder herefter ikke, at der foreligger, en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

For så vidt angår bureauets ombytning af dag 2 og 3 i programmet, finder Ankenævnet, at den rejsende må være forberedt på, at der kan forekomme visse afvigelser fra dag-til-dag programmet.

Sådanne afvigelser kan ganske vist virke generende, men kan i forhold til aftalegrundlaget ikke anses for mangler. Ankenævnet har herved tillige lagt vægt på, at ændringen ikke har haft indflydelse på udflugternes indhold eller varighed.

På denne baggrund og efter en helhedsvurdering vedrørende rejselederens virke finder Ankenævnet ikke, at det af klageren anførte, kan anses som en mangel, der kan danne grundlag for afslag i rejsens pris eller kompensation i øvrigt.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på kr. 275,00 ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

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

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Hedegaard Madsen  
Formand