

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 18-394

afsagt den 11. september 2019

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [Klager] (1 person)  
v/ [Person1]  
[Adresse1]  
[By1]

**SALGSBUREAU** [Rejsearrangøren]

**ARRANGØR** [Rejsearrangøren]

**REJSEMÅL** Kør-selv-rejse. Prag, Tjekkiet. 18.2.-22.2.2018.

**PRIS** I alt 3.164 kr. (Inkl. tillæg for opgraderinger og Pool Day, samt Administrations/Booking gebyr, ekskl. Sygdomsafbestillingsforsikring og Kreditkortgebyr)

**KLAGEN ANGÅR** Aflysning af transport til skisportsstedet Spindleruv Mlyn pga. for få tilmeldinger.

**KRAV** ”Passende kompensation for at det væsentligste indhold af rejsen er aflyst”  
Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 200 czk.

**KLAGEGEBYR** 20. august 2018

**SAGEN FULDT OPLYST** 9. maj 2019

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 400 kr. til klageren [Klager] v/ [Person1] samt renter fra den 11. oktober 2019. 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 2. november 2017 på bureauets hjemmeside en kør-selv-rejse til Prag, Tjekkiet, for 1 person for perioden fra søndag den 18. februar til torsdag den 22. februar 2018 med indkvartering i delt dobbeltværelse på 5-stjernet hotel. Med ”5 Stars Upgrade”, hvor ”VIP Pass”, ”Preparty Pass” og ”Party Pass” var inkluderet, samt Pool Day og Luksus Upgrade.

Klageren og en medrejsende har indbragt i alt 2 klagesager for Ankenævnet (sag 18-394 og sag 18-401). Klageren i denne sag har fuldmagt til at repræsentere klageren i sag 18-401.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Turen med [Rejsearrangøren] blev valgt pga. muligheden for at have en dag på ski. Af samme grund blev der valgt diverse upgrades, som gav mulighed for på turen at vælge netop skiudflugten med 1 hel dag på ski i bjergene. Uden varsel inden rejsen og altså under selve opholdet fik deltagerne at vide, at denne udflugt var aflyst pga. af for få tilmeldinger.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

3, 4 og 5 stjernede hoteller

Fly eller bus

4 fester

Skitur, shopping, restauranter, limousine

Og meget mere

...

[Rejsearrangøren] arrangerer hvert år i vinterferien en übercool rejse til Prag, fyldt med sjove arrangementer, skitur, musik og et fantastisk byliv i en af Europas mest levende hovedstæder. Tag afsted med din skole og resten af Skandinavien på en rejse, som I (nok) aldrig glemmer!

...

Hver dag er der mulighed for at deltage i vores arrangementer, fx vores skitur til Spindleruv Mlyn eller vores populære shopping i Fashion Arena Prague Outlet.

Hver aften slipper vi festen løs på byens fedeste venues, som vi har lejet til vores gæster. Prag har nogle af Europas største og mest eksklusive venues, bl.a. Duplex (der er medlem af Worlds Finest). Og selvfølgelig sørger vi for optrædere fra kunstnere, der er oppe i tiden.

Perfekte rammer, vidunderlig kultur og kæmpe events kombineret med fantastiske mennesker er det, der gør hver dag i din vinterferie vidunderlig og hver nat uforglemmelig!

...

[x] Skitur til Tjekkiet's største skiområde Spindleruv Mlyn

...

1-dagstur

Vi kører fra Prag om morgenen og er tilbage om aftenen, hvor vi fortsætter med en fest i bedste afterski-stil.

Ski og udstyr kan lejes på stedet (se priser på liftkort og skileje nederst).

Men der er også mulighed for at medbringe ski hjemmefra. Er I minimum 50 rejsende fra din skole, så sørger vi for en skiboks til jeres bus, hvis I ønsker det, så I kan tage jeres ski med hjemmefra.

Turen er inkluderet i VIP Passet og er kun tilgængelig med VIP Pass.

...

VIP Pass er for dig, der gerne vil have lidt ekstra ud af din ferie, og ikke gider spille tiden med at stå i kø. Passet gælder ikke kun til vores fester på Prags fedeste venues, men giver også gratis adgang til en række populære aktiviteter såsom skituren!

...

[x] Gratis Skitur (transport) til det tjekkiske skimekka Spindleruv Mlyn!\*

...

\*Mindst 20 personer skal forhåndstilmelde sig til skituren førend den gennemføres.

..."

Af bureauets "Rejsebetingelser" fremgår bl.a.:

"...

Aflysning

[Rejsearrangøren] kan aflyse en rejse af følgende årsager: (1) Force Majeure (Krig, krigslignende tilstande, strejke, naturkatastrofe eller lignende uforudsete forhold), i hvilket tilfælde [Rejsearrangøren] er forpligtet til omgående at underrette de tilmeldte rejsende; (2) Ved mangelfuldt antal tilmeldinger, i hvilket tilfælde [Rejsearrangøren] er forpligtet til at underrette de tilmeldte snarest og senest 14 dage før afrejse. Aflysninger som følge af fornævnte forpligter [Rejsearrangøren] til at tilbagebetale det fulde indbetalte beløb inkl. depositum. Der tilkommer i tilfælde af retmæssig aflysning ikke de tilmeldte yderligere godtgørelse.

...

Reklamation og klager

Alle klager og eventuelle henvendelser vedrørende reklamation skal straks fremsættes overfor [Rejsearrangørens] repræsentanter på guidestationen i Prag. Ved klage modtager du en kvittering for dette.

Husk at gemme denne kvittering, da det er en forudsætning for at vi kan behandle sagen efter hjemkomst. Såfremt den rejsende efter rejsens afslutning stadig opretholder klagen, skal dette meddeles [Rejsearrangøren] skriftligt senest 2 uger efter hjemkomsten.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 22. februar 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Vi har haft en god tur, og var glade for at vi valgte upgrade til 5-stjernet hotel og med VIP-pass inkluderet.

Årsagen til at vi valgte netop denne model, var at vi var særligt interesseret i den indeholdte skitur, som vi dermed fik inkluderet.

Derfor var skuffelsen så meget desto større, da vi i Prag fik at vide, at skituren ikke ville blive til noget.

Vi bad guiderne ([...]) om en forklaring og de sagde, at der var for få tilmeldte og at turen derfor var aflyst. Vi mente ikke at det kunne berettige en aflysning, og blev henvist til Jeres fællesbetingelser. Vi blev oplyst, at vi kunne få værdien af busturen til skisportsstedet refunderet, men vi mente ikke dette var rimeligt i betragtning af, at skituren har været afgørende for vores valg af [Rejsearrangøren] som rejseleverandør. Flere var førstegangsskiløbere havde set frem til netop 1 dag som en smagsprøve på alpinski. Vi har nærlæst fællesbetingelserne og kan ikke på nogen måde tyde af dem, at skituren kan aflyses ved for få tilmeldinger. Det fremgår af fællesbetingelserne, at Pragturen kan aflyses ved for få tilmeldinger, men at man således varsles minimum 14 dage inden, og det er ikke sket hvad angår skituren.  
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 11., 15. marts, 11. april og 21. juni 2018 til bureauet og mails af 27. december 2018, 28. april og 1. juli 2019 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 200 czk., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Passende kompensation for at det væsentligste indhold af rejsen er aflyst”.

Bureauet gør i mail af 11. marts 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

For at gennemføre skituren til Spindleruv Mlyn så kræver det et minimum antal på 15 rejsende. Det er simpelthen et krav fra busselskabet, da det ellers vil blive betegnet som ”taxa-kørsel” hvilket busserne ikke må. I skulle gerne have fået besked ved selve tilmeldingen, at det var nødvendigt med et minimum antal lige som vores guider og repræsentanter burde give samme information.

Du kan godt have ret i, at vi burde skrive det mere tydeligt at der skal være et minimums antal, men vi har ikke tidligere haft et lignende problem. Så det vil vi sørge for at få fremhævet fremadrettet.

Den kompensation som gives i dette tilfælde er den pris som vi normalt opkræver for andre der vil deltage på skituren, men som ikke har VIP-pass. Det er i alt 200 czk.

Som yderligere kompensation vil de dog også tilbyde jer følgende:

- 1) Gratis opgradering fra bus til fly på næste års tur
- 2) Garanti for at I kommer op at stå på ski på næste års tur (vil så blive kørt af tjekkisk busselskab, hvis der ikke er mere end 15 deltagere).

...”

I mail af 11. april 2018 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Hvis ski udgør en så vigtig bestanddel af en rejse, så var det slet ikke Prag valget skulle være faldet på, men i stedet en skirejse til en skidestination.

...”

I mail af 28. februar 2019 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

1. Pakkerejseankenævnet anmoder om beskrivelse af passes samt disse indhold:  
- Rejsen er gennemført 17.-21. februar 2018 og [Rejsearrangøren] modtager først besked fra Pakkerejseankenævnet den 16. januar 2019 omkring klagen. Det sene klagetidspunkt medfører at de vedlagte bilag [...] [...] med udbudsmateriale er fra rejsen i 2019. Det vil dog i 99% tilfælde være samme materiale.

...

Bemærkninger:

Primært:

Klagerne afvises i det hele da klagerne ikke har opfyldt betingelserne for klagemulighed jf. rejsebetingelserne i bilag [...]. Her er afsnittet fra rejsebetingelser:

”Reklamation og klager

Alle klager og eventuelle henvendelser vedrørende reklamation skal straks fremsættes overfor [Rejsearrangøren]’ repræsentanter på guidestationen i Prag. Ved klage modtager du en kvittering for dette.

Husk at gemme denne kvittering, da det er en forudsætning for at vi kan behandle sagen efter hjemkomst.

Såfremt den rejsende efter rejsens afslutning stadig opretholder klagen, skal dette meddeles [Rejsearrangøren] skriftligt senest 2 uger efter hjemkomsten.”

Klage under opholdet:

Klagerne fremfører at de under rejsen har talt med en guide ([...]) omkring transporten til skiområdet. Her bliver de efter eget udsagn henvist til rejsebetingelserne. Så klagerne er under rejsen fuldstændig vidende om, at en klage kræver, at der skal laves en kvittering samt at denne skal sendes, sammen med klage, indenfor 14 dage til [Rejsearrangøren]. Ved en klage vil der altid blive udleveret kvittering for dette, som altså skal medsendes ved gennemgang af klagen, efter at rejsen er afsluttet. Se kvittering bilag [...]. [Rejsearrangøren] har ikke registeret klage ved fremmøde på kontor, via email, sms, Facebook, Instagram eller telefonopkald under opholdet. Klagerne har ikke påvist at de har klaget under opholdet men kun fremført at de har talt med en guide.

Klager efter rejsen er afsluttet:

Klager [...] har indsendt klage den 22. februar mens [rejsedeltager 2] først fremfører sin klage den 15. marts, igennem en repræsentant, hvor der ikke foreligger en fuldmagt. Klagen fra [rejsedeltager 2] er altså indsendt efter fristen fastsat i rejsebetingelserne.

Den primære påstand er derfor at klagerne afvises da der hverken er klaget korrekt eller rettidigt. I mail og i klagerne til Pakkerejseankenævnet har klagerne påvist at de er særdeles godt bekendt med rejsebetingelserne og kan derfor ikke forholde sig uvidende om fremgangsmåden ved klage.

Derudover er klagerne blevet præsenteret for rejsebetingelserne ved bestilling, hvor de har afkrydset dem som accepteret samt de optræder på alle sider jf. bilag [...] [...].

Subsidiært:

Bemærk at det kun er selve transporten til skiområde som tilbydes ved køb af Vip-pass, mens leje af skiudstyr, liftkort m.v. ikke er indeholdt. Selve transport til skiområdet har aldrig været det primære formål med rejsen til Prag. Dette kan ses på markedsføringen, hvor transporten til skiområdet markedsføres i samme grad som shopping, byrundture og Outlet. Rejsens absolutte hovedformål er at være i Prag og være sammen med andre unge

mennesker fra hele Norden. Se de vedhæftede bilag [...] og [...] omhandlende markedsføring hvor det tydeligt fremgår at transporten til skiområdet kun er udgør en yderst lille del af turens indhold og kun hvis man har købt VIP-pass. For at deltage i transporten til skiområdet skal man købe et VIP-pass til kr. 248,- som giver følgende fordele (se bilag [...]):

- VIP-område til festerne om aftenen (primære formål med VIP-pass)
- VIP-entre til festerne så man ikke skal stå i kø (primære formål med VIP-pass)
- Gratis tur til Outlet (sekundære formål)
- Gratis transport til skitur (sekundære formål)
- Gratis byrundture hver dag med forskellige fokus (sekundære formål)

For de kr. 248,- er alle disse ting indeholdt og transporten til skiområdet er derfor kun en meget lille del af pakken VIP-pass. Det er altså ikke en del af den primære tur til Prag. Et nedslag i pris på kr. 1.500,-, som svarer til godt 45% af rejsens pris for et ekstra produkt som er indeholdt i en pakke, med mange andre produkter, til kr. 248,- er derfor helt ude af proportioner.

Klager har købt 5-star Upgrade som indeholder gratis VIP-pass. Det er selve Vip-passet som indeholder transporten til ski og ikke selve 5-star Upgrade hvilket tydeligt fremgår af bilag [...]. Ved at købe 5-star Upgrade har man faktisk fået Vip-pass gratis hvilket bestyrker proportionsforvrængningen i klagers krav. Det skal også medtages at klagerne allerede ved bestilling af rejsen har fået rabat på kr. 300,- pr. person.

Det kan oplyses at en busbillet fra Prag til skiområdet samt retur vil koste cirka 16 euro (kr. 120,-) pr. person. Se bilag [...].

Vi har tidligere tilbudt en meget fin kompensation til klagerne, men repræsentantens gentagne trusler om at samle andre rejsende i en ”samlet henvendelse” samt ”et tilsagn om, at vi herefter ikke omtaler sagen for andre” hvis [Rejsearrangøren] imødekom det ublu krav, har medført at vores vilje til at imødekomme klagerne er stærkt reduceret. Repræsentanten optræder desværre ikke som en særlig god repræsentant for klagerne.

Klagernes fremførelse af at transport til skiområdet var den faktor der motiverede dem til at bestille rejsen til Prag, virker mere som en søgt grund til at forsøge at få halvdelen af en rejsens pris tilbage. Ellers må man formode at klagerne havde bestilt en skirejse eller selv forsøgt at komme til skiområdet (hvor en kompensation for udgifter til transporten dertil ville være meget mere rimelig).

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 8. april og 28. juni 2019 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 9. marts 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

[Rejsearrangøren] anerkender med deres mail af d. 15. marts 2018 indirekte, at reklamationen opstår som følge af en systemisk fejl eller metode. Rejseselskabet benytter sig tilsyneladende tilbagevendende af den samme markedsføringsmetode til at lokke rejsende til, men glemmer at oplyse, at der er særlige kriterier og begrænsninger der gør sig gældende. Dette er vel en væsentlig oplysning, som burde være klart og tydelig tilgængeligt for købere af rejsen, som kan købe rejsen på et grundlag der ikke stemmer overens med de forventninger, der i markedsføringen og salgsmaterialet bliver stillet i udsigt.

Jeg vil desuden oplyse om, at ved henvendelsen til [Rejsearrangørens] guide ([...]) på Guidestationen på guidernes hotel (som vel at mærke var placeret andetsteds end det hotel, som de unge mennesker boede på), udbad de unge mennesker sig en kvittering for deres klage, da de som førstegangsrejsende var meget i tvivl om, hvordan de skulle agere. [Guiden] udleverede indklippede notatseddel.

...

Det er således ikke korrekt, når [Rejsearrangøren] oplyser, at der i henhold til deres rejsebetingelser altid udleveres en kvittering fra Guidestationen ved klage på stedet.

Straks efter hjemkomsten d. 22. februar 2018 rettede jeg henvendelse til [Rejsearrangøren] og klagede på vegne af [min søn]. Jeg gjorde i den forbindelse opmærksom på, at jeg ville vende tilbage med oplysninger om andre gæster, der havde oplevet det samme. Reklamationen er således foretaget rettidigt i Prag, så [Rejsearrangøren] havde mulighed for at rette for sig, og der er ligeledes efterfølgende rettidigt gjort skriftligt opmærksom på, at der var en reklamation fra indtil flere personer.

[Rejsearrangøren] returnerede med svar til mig d. 11. marts, hvor det stod klart, at man ikke havde tænkt sig at overholde gængse markedsføringsregler ved at efterleve sit eget salgsmateriale. Umiddelbart herefter oplyste jeg navnene på de personer, som ønskede at reklamere over rejsen. [Rejsearrangøren] er således igen rettidigt blevet oplyst efterfølgende om, at der var en reklamation og i direkte forlængelse af vores dialog om reklamationen er navnene på klagerne blevet anført i brevvekslingen.

...”

I mail af 4. juni 2019 til Ankenævnet anfører klageren vedrørende ”\*Mindst 20 personer skal forhåndstilmelde sig til skituren førend den gennemføres.” i udbudsmaterialet bl.a.:

”...

Klager har ikke på daværende tidspunkt taget screendump af nøjagtig denne del af hjemmesiden, hvoraf VIP-passet fremgår.

Klager har dog været igennem alle siderne på hjemmesiden efter hjemkomst fra rejsen og har ikke tidligere set denne formulering omkring restriktioner mht. antallet af forhåndstilmeldte.

Det bør også bemærkes, at indklagede i den daværende dialog ikke har ageret, som om formuleringen fremgik af hjemmesiden på daværende tidspunkt.

Klagers påstand i den forbindelse er, at formuleringen i bagklogskabens klare lys er tilføjet efterfølgende af indklagede og såfremt formuleringen havde fremgået af hjemmesiden på daværende tidspunkt, burde rejseselskabet have informeret klager om et manglende antal forhåndstilmeldte jævnfør rejseselskabets generelle betingelse, således at klager havde haft mulighed for at agere ud fra oplysningerne inden rejsen.

...”

## Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at endagsturen til Spindleruv Mlyn for at stå på ski blev aflyst pga. manglende tilslutning.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over aflysning af skituren til Spindleruv Mlyn.

Bureauet kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter den dagældende pakkerejselovs § 26, stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. lovens § 26, stk. 2.

Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt på en fremhævet måde har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af lovens § 26, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Ankenævnet finder herefter, at bureauet ikke har godtgjort, at klageren på bestillingstidspunktet blev oplyst om, at skituren til Spindleruv Mlyn ville blive aflyst i tilfælde af for få tilmeldinger med angivelse af minimum antal deltagere.

Rejsen har derfor været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 400 kr.

Ankenævnet har ved fastsættelsen af nedslaget bl.a. lagt vægt på, at skituren til Spindleruv Mlyn ikke har været markedsført som et af rejsens hovedformål.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet 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 400 kr. til klageren [Klager] v/ [Person1] samt renter fra den 11. oktober 2019. 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