

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-47

afsagt den 4. juli 2018

KLAGER [K] (2 personer)

SALGSBUREAU [B]

ARRANGØR [B]

REJSEMÅL ”Juleaften i Lübeck”, Tyskland. 23.12.-26.12.2017.

PRIS I alt 8.385 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. pladserne i bussen på ud- og hjemrejsen, at julemarkederne var lukket dag 2-4, utilfredsstillende udflugt dag 3, manglende minibar på værelset og utilfredsstillende juleaften. Manglende oplysning om ændringer før afrejse.

KRAV Yderligere kompensation.
Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.500 kr.
Bureauet har under ankenævnsbehandlingen udbetalt den tilbudte kompensation på 1.500 kr. til klageren.

KLAGEGEBYR 15. januar 2018

SAGEN FULDT OPLYST 26. april 2018

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. august 2018. 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 [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. november 2017 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse ”Juleaften i Lübeck” til Tyskland, for 2 personer for perioden fra lørdag den 23. december til tirsdag den tirsdag den 26. december 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel]. Med forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at klageren ikke fik pladserne bag toilettet i bussen på ud- og hjemrejse, men i stedet pladserne ovenpå toiletkabinen.

Klageren gør endvidere gældende, at julemarkederne var lukket dag 2-4, at der manglede minibar på hotelværelset, at ingen restauranter havde åbent dag 2 til frokost og at juleaften var utilfredsstillende pga. at de ikke dansede om juletræet, sang julesange, at der blev serveret sojasuppe, og at nogle rejsende sad alene.

Klageren gør yderligere gældende, at udflugten dag 3 var utilfredsstillende pga. forkortet sejl-tur i Travemunde havn og et stykke kage, og ikke Nordtysk kagebord, som lovet.

Klageren gør endelig gældende, at der manglede oplysning om ændringerne før afrejse, så klageren havde mulighed for at blive hjemme.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Juleaften i Lübeck

...

Hold Jul i den gamle hansestad Lübeck, der med sine charmerende gader og mange fine huse er den perfekte ramme om en hyggelig juleferie.

...

Vi besøger byens flotte julemarkeder, som lokker med duften af glühwein og hyggelige boder med julestads og lækre delikatesser. Juleaften fejrer vi på hotellet med en lækker 4-retters julemenu, julemusik og dans omkring juletræet. Turen byder desuden på en bådudflugt til Travemünde, som også har et hyggeligt julemarked. Vi skal også opleve et nordtysk kaffebord med forskellige kager og lækkerier inden turen går hjemad igen 2. juledag.

...

- Juleaften i hyggeligt selskab

...

Rejseplan

Dag 1

...

Om eftermiddagen ankommer vi til Lübeck og bliver indkvarteret på det 4-stjernede [hotel], som ligger i gåafstand fra den gamle bydel. Efter en velkomstdrink er der lidt tid til at gå på opdagelse på egen hånd eller slappe af på hotellet inden vi spiser aftenbuffet i hotellets restaurant.

Dag 2

Vi nyder hotellets morgenbuffet i restauranten og tager derefter på byvandring i den gamle del af Lübeck. Byen emmer af historie - og i disse dage også af julestemning. Mens vi spadserer gennem de charmerende gader fortæller rejselederen om seværdigheder, arkitektur og byens berømt heder.

...

Vi besøger byens hyggelige julemarkeder og smager på brændte mandler. Herefter er der tid på egen hånd til at finde et hyggeligt sted at spise frokost og måske udforske byen lidt mere på egen hånd.

Sidst på eftermiddagen samles vi på hotellet til julehygge med glühwein, Sekt og den traditionelle tyske julekage Stollen samt andre små "hapsere". Om aftenen fejrer vi juleaften med en lækker 4-retters julemenu efter tysk tradition i hotellets restaurant. Senere på aftenen synger vi julesange og danser om juletræet. Som en højtidelig afslutning på en dejlig aften er der ved midnatstid mulighed for at deltage i julegudstjenesten i en af byens kirker.

Dag 3

Efter et solidt morgenmåltid på hotellet tager vi på en flot sejltur på Trave-floden. Vi går ombord på skibet i Lübeck og sejler til Travemünde, hvor Trave-floden løber ud i Østersøen. Byen har et hyggeligt julemarked, som vi besøger. Her bliver der også lidt tid på egen hånd, måske til at få sig et glas glühwein eller smage på de lokale delikatesser inden bussen henter os og kører os tilbage til hotellet. Hen på eftermiddagen kan vi se frem til at opleve et nordtysk kaffebord med forskellige kager og lækkerier. Om aftenen spiser vi buffet i hotellets restaurant.

Dag 4

Efter morgenmaden checker vi ud fra hotellet i Lübeck og pakker bagagen i bussen. Så går turen hjemover med passende pauser undervejs.

...

[Hotel] [****]

Det hyggelige 4-stjernede [hotel] med klassisk indrettede værelser er beliggende ca. 15 minutters gang fra Lübecks historiske centrum. Der er fri adgang til hotellets store spa & wellness-område, som er åbent i tidsrummet 09.00-20.00.

Værelser: Rummelige værelser med bad og toilet, hårtørrer, telefon, TV og minibar.

..."

I mail af 2. januar 2018 til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...

Jeg er meget ked af at erfare, at rejsen ikke er forløbet som, hverken planlagt eller som programsat, og det vil jeg naturligvis gerne beklage.

At rejse med [bureauet] skal være en sikkerhed for, at man får de bedste oplevelser med hjem fra destinationen ligesom vi lægger stor vægt på, at vore rejsebeskrivelser både er så detaljerede og så nøjagtige som overhovedet muligt. Desværre har jeg måtte konstatere, at dette ikke har været tilfældet på din netop afholdte rejse. Jeg har allerede været i dialog med vores partner i Tyskland om turen - ligesom der også internt i huset vil blive diskuteret, hvordan vi kan undgå noget lignende fremadrettet.

Denne proces skal du naturligvis ikke afvente, og compensation vil derfor allerede nu blive givet til alle vore gæster på turen.

Kompensationen for de oplevede mangler - herunder den ændrede sejltur og de lukkede julemarkeder udgør kr. 750, - pr person.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 3. januar 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Det var første gang at jeg og min kone skulle være udenlands i julen 2017 og vi havde glædet os meget til det.

Desværre fik vi en ødelagt juletur ud af det.

Vi havde bestilt en fast plads i bussen hjemme fra med udsyn foran toilettet. Det fik vi ikke. Vi fik sædet oven på toilettet.

Vi var fremme på hotellet kl. 16.30 efter indtjekning var der ca. 1 time til vi skulle spise. Præcis kl. 18.00 havde vi fået besked på.

Hvorfor er vi så sent fremme. Vi har været fra kl. 15.00 og kunne have fået noget ud af eftermiddagen i Lübeck.

Vi fik udleveret en billet til gratis brændte mandler på markedet. Desværre kunne det ikke oplyses, hvor på markedet vi skulle finde den bestemte butik, hvor vi kunne fået det udleveret. ”Go jagt rundt i byen”.

Planen var, at efter spisning kl. 18-20 ville vi tage ind og se på julemarkederne. Desværre var der ikke meget energi tilbage (efter at have brugt 10 timer på at komme frem, det er jo det samme som man bruger for at flyve til Thailand), og når der er en halv times gang derind og det samme tilbage – hvor meget når man så lige at opleve inden de lukker. Det skal lige bemærkes, at min kone ikke kan gå så hurtigt.

Den 24. er der julehygge på hotellet kl. 16.00. Ganske udmærket, men når du gerne vil smage både kage og fedtemadder, så ligger det for tæt på spisning kl. 18.00. Det ville have været bedre, hvis det var kl. 15.00 når der nu ikke var noget julemarked at besøge.

Syntes at guiden burde sørge for at der ikke var nogen på turen der sad alene og spiste julemiddag alene. Der var intet tilløb til julesang eller dans om træet fra guidens side.

Vi kunne heller ikke få oplyst, hvad det var for en kirke, guiden havde tænkt at tage os til midnatsgudstjeneste. Kunne have været ok melding om, hvor langt vi skulle gå for at opleve det. Havde mest indtryk af, at han hellere ville være hjemme på hotellet.

Den 25. havde vi jo glædet os til Det Nordtyske kaffebord med forskellige kager. Sikke en skuffelse. Der stod et stykke tør citronlagkage og en kop kaffe. Tak for en skuffelse. Ham der var medejer af konditoriet var også overtjener på hotellet, en tilfældighed eller????

I Travemunde fik vi af vide at der var ca. en halv time på egen hånd, inden vi skulle være på det sted, vi fik anvist som afgang. Det viste sig, at det ikke var det rigtige mødested for sejlturen. Det rigtige mødested lå længere nede af havnen – må siges at der virkelig er tjek på denne udflugt. Sejlturen endnu en skuffelse - sejle rundt i havnen og høre om hvor de skibe der lå og hvor de sejlede hen – hvor spændende er det at høre om.

Vi hørte fra guiden at der måske var et nytårsmarked i byen, men hvor det lå fik vi aldrig at vide. Vi så det da vi kørte hjem med bussen. Det lå i den anden ende af havnen.

Syntes at denne tur har været en stor skuffelse og en diss. På kr. 750,- er alt for lidt for en ødelagt juleferie. Det dobbelte pr. person vil være mere passende for sådan en oplevelse.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 11. januar 2018 til bureauet og mails af 3., 19. og 25. april 2018 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en kompensation på 1.500 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation.

Bureauet gør i mail af 4. januar 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Siden jeg sendte information ud om kompensation til samtlige gæster på turen har jeg modtaget flere meget positive tilbagemeldinger, og det bekræfter mig i troen på, at kompensationens størrelse er korrekt. Da jeg samtidigt ønsker, at alle gæster på turen behandles ens, kan jeg desværre ikke imødekomme dit ønske om en forhøjet kompensation.

...”

I mail af 19. marts 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

1. På klagers billet (bilag 2) fremgår det, at klager har bestilt plads 25+26 i bussen. Jeg vedlægger kopi af busoversigten for netop denne afgang. Denne var ligeledes tilgængelig på hjemmesiden. Af denne fremgår det, at pladserne 25+26 netop er pladserne ovenpå toiletet. Klager har dermed fået de pladser, som klager har bestilt.
2. Det er desværre korrekt, at turens program fejlagtigt angiv mulighed for at besøge julemarkederne på dag 2 og 3. Dette har vi kompenseret for.
3. Jeg kan ikke se, hvordan det kan være en sag for PAN, at hotellet for at yde god service udleverer en voucher til en pose brændte mandler.
4. Ifølge programmet er frokosten på egen hånd, og således ikke en inkluderet ydelse hos [bureauet]. Jeg har selv været i Lübeck flere gange – også på helligdage – og skønt butikkerne er lukkede er der flere restauranter åbne. Eksempelvis [restaurant] ved byporten.
5. Der var et flot pyntet juletræ – men desværre ikke plads til dans omkring dette. Indgår i den tildelte kompensation.
6. Se under punkt 7+8
7. Vi forbeholder os ret til mindre ændringer i programmet. Det er korrekt, at bådturen kun blev på ca. 45 minutter – hvilket skyldes, at vores lokale samarbejdspartner vurderede, at det ville blive for koldt med længere tid på vandet.
8. Der var mulighed for at vælge mellem forskellige stykker kage, og selvom udbuddet ikke var det største, var der bred enighed om, at kagerne var velsmagende. Se rejseleders rapport!
9. Vi medgiver, at der har været fejl på denne rejse. Derfor har vi også givet hver gæst 750,- svarende til knap 20% af rejsens pris. Se mere herom i min afslutning. Der blev ikke klaget over nogle mangler på hotellet under rejsen, hvilket klager også bekræfter i klageskemaet
10. Der er i spørgeskemaerne meget stor tilfredshed med maden på hotellet. En juletur er altid ekstra ”følsom” da mange tager afsted med blandede forventninger til turen og dens

indhold – og navnlig hvor ”meget jul” der ønskes. Klager ved naturligvis ikke, om nogle gæster havde fremsat ønske om at spise alene!

12. Klager nævner flere gange køreturens længde, som værende forkerte. Det fremgår af turens program – som klager selv har indsendt som bilag – at vi på dag 1 er fremme om eftermiddagen, hvilket stemmer overens med virkeligheden. Som klager selv anfører var der indcheck på hotellet kl. 16.30.

...

Udbudsmaterialet har klager indsendt – jeg supplerer med hotelbeskrivelsen Helligdage – vi har ikke et skriv om helligdage i Tyskland

...

Denne tur til Lübeck bestod af følgende ydelser:

Busrejse i moderne langtursbus

3 nætter på [hotel]

Frokost på dag 1

3 aftensmad

Gluhwein

Sekt

Dansk rejseleder

Nordtysk kaffebord

Udflugter og sejltur ifølge program

Af alle ovenstående ydelser er det kun de nederste 2 ting, som ikke forløb planmæssigt. Udflugterne inkluderede besøg på julemarkederne, som desværre var lukkede ligesom sejlturen blev forkortet og kaffebordet var ikke en buffet – men kaffe og et stykke kage til alle. Ingen er mere kede af disse ændringer end [bureauet]. Derfor tog vi også omgående efter hjemkomsten kontakt til samtlige 52 gæster på turen og udbetalte kompensation. Der blev ikke aflyst nogen udflugter, ændret på rejsens køreplan, ændret på rejsens hotel – og alle inkluderede måltider var der fortsat. Derfor er det min overbevisning, at en kompensation på knap 20% af rejsens pris er passende.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 11. januar 2018 til klageren og mails af 17. og 24. april 2018 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at julemarkederne i Lübeck dag 2 – søndag den 24. december 2017 – og Travemünde dag 3 – mandag den 25. december 2017 - var lukket.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at udflugten dag 3 – mandag den 25. december 2017 – blev ændret til en kort sejltur i Travemünde havn, bustur frem og tilbage samt servering af et stykke kage i stedet for en sejltur på Trave-floden fra Lübeck til Travemünde, nordtysk kagebord med forskellige kager og lækkerier og køretur tilbage til Lübeck.

Ankenævnet lægger yderligere til grund, at bureauet inden afrejsen burde vide, at julemarkederne var lukket, men undlod at informere klageren herom.

Da bureauet ikke har underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

På denne baggrund, og henset til den ikke fuldt ud tilfredsstillende juleaften, hvor der ikke blev danset om juletræet og sunget julesange samt manglende minibar på hotelværelset, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.000 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.500 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Da klageren fik de bestilte pladser i bussen på ud- og hjemrejsen, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav på dette punkt.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 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:

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. august 2018. 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 [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand