

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-554

afsagt den 8. april 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(3 personer)
SALGSBUREAU	[Rejsearrangøren]	
ARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Rundrejse. ”Andalusien – et spansk eventyr”, Spanien. 18.9.-26.9.2018.	
PRIS	I alt 33.855 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga., at den navngivne rejseleder blev udskiftet med en anden og utilfredsstillende rejseleder. Manglende information om ændring af rejseleder og hæveadgang før afrejse. Utilfredsstillende indkvartering dag 5 samt manglende udflugter og middag dag 6.	
KRAV	Yderligere kompensation svarende til i alt ”50% af rejsens pris (for alle 3 deltagere)”, heri indeholdt erstatning af udgiften på 41 euro til aftensmad dag 6. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.200 kr. pr. person, i alt 3.600 kr.	
KLAGEGEBYR	20. november 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	10. januar 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.500 kr. og modværdien i danske kroner af 41 euro til klageren [Klager] samt renter fra den 30. oktober 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. februar 2018 på bureauets hjemmeside en rundrejse ”Andalusien – et spansk eventyr”, Spanien, for 3 personer for perioden fra tirsdag den 18. september til onsdag den 26. september 2018 med indkvartering i et enkeltværelse og et dobbeltværelse på ”centralt placerede 3- og 4-stjernede hoteller”, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende pga., at den navngivne rejseleder blev udskiftet med en anden og utilfredsstillende rejseleder samt manglende information om ændring af rejseleder samt mulighed for at hæve aftalen og få pengene tilbagebetalt.

Klageren gør endvidere gældende, at rejselederen var utilfredsstillende, da hun var uforberedt, manglede faglig viden, ikke tog sig af det praktiske og ikke var en dygtig formidler.

Klageren gør yderligere gældende, at udflugten til Tarifa dag 2 var utilfredsstillende, udflugten til tårnet Tavira og et marked dag 3 manglede samt forkortet ophold i Córdoba dag 5.

Klageren gør endelig gældende, at de ikke fik middag dag 6 og at hotellet dag 5 i Cabra var utilfredsstillende pga. beliggenheden, swimmingpool under renovering, og at hotellet ikke var et passende valg for rundrejsen, hvor hotellerne var håndplukkede.

I dag-til-dag programmet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Glæd dig fordi

- Vi dykker ned i andalusisk historie og kultur
- ...
- Du bor på håndplukkede 3- og 4-stjernede hoteller

...

Dag 2 Gibraltar og langs Costa de la Luz til Puerto de Santa Maria

...

Først på eftermiddagen forlader vi Gibraltar og kører til den sydligste by i Spanien, som er Tarifa. Fra Tarifa kan man se over til bjergene i Marokko på den anden side af Gibraltar-strædet, og det er tankevækkende, hvor tæt vi er på Afrika.

...

Dag 3 Oplevelser i Cadiz og i sherry-distriktet Jerez de la Frontera

...

Vi går en tur i den gamle bydel og lægger vejen fordi katedralen, der ligger smukt placeret ud til havet. Ikke langt fra katedralen finder vi byens vigtige marked, Mercado Central, med alt godt fra havet til de karakteristiske lufttørrede skinker. I gaderne rundt om markedet ligger der hyggelige cafeer, der bidrager til den spanske atmosfære, og herfra går vi videre gennem de små gader til tårnet Tavira, hvorfra der er en fantastisk udsigt ud over den hvide by og Atlanterhavet.

...

Dag 5 Middelalderperlen Carmona og Córdoba med UNESCO-status

...

Meget få steder i verden kan prale af at have været både hovedstaden i en romersk provins og i en arabisk stat - men den status har Córdoba. Byens historie går tilbage til år 800 f. Kr., hvor den blev grundlagt af romerne, som udskibede olivenolie, vin og hvede til det antikke Rom herfra. Byen havde sin storhedstid, da den blev erobret af maurerne og gjort til hovedstad i "Al Andalus". Maurerne byggede universiteter, biblioteker, badeanstalter og moskeer, og kunst og kultur blomstrede. Den romerske og mauriske arkitektur er markant i bybilledet, og de mange spor fra forskellige folkeslag er årsag til, at byen er på UNESCOs verdensarvsliste.

Vi oplever den smukke og specielle Mezquita-katedral, der må siges at være et sandt arkitektonisk mesterværk, eftersom den er opført indeni en af de prægtigste moskeer set udenfor den arabiske verden. Da Córdoba i 1236 blev generobret af de kristne, var de nye magthavere så imponeret af den mauriske moskés skønhed, at de lod den stå og byggede deres katedral midt i rækkerne af buer og søjler. Udenfor finder man den smukke plads, Patio de los Naranjos, som også er en fryd for øjet. Rundturen i den spektakulære katedral byder på spændende fortællinger og imponerende arkitektur, der afspejler Córdoba's fremtrædende plads i den islamiske verden i løbet af middelalderen. Katedralen ligger i Córdoba's gamle bydel, La Juderia, der engang var hjemsted for det jødiske samfund, og her ligger en af de få tilbageværende synagoger i Spanien.

...

Dag 6 På sporet af kultur og historie i Granada

...

Inkluderede måltider: Morgenmad og aftensmad.

...

Prisen inkluderer

✓

...

✓ Overnatning i dobbeltværelse på centralt placerede 3- og 4-stjernede hoteller

...

Afgange

Dato...

Rejseleder...

...

18. september 2018...

[oprindelig rejseleder]...

..."

På bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

"

Rundrejser med dansk rejseleder

Rejser med en ekstra dimension

At rejse er at opleve – og når du rejser med os på en rundrejse, får du rig mulighed for at opleve. Rejselederen sørger for alt det praktiske og øser ud af sin store viden. Dit rejseeventyr får en ekstra dimension sammen med en af vores kompetente og passionerede rejseledere, da de kender landet og de lokale forhold indgående. Vores rejseledere er specialister og har stor faglig viden inden for hver deres felt, og de er samtidig dygtige formidlere af deres store viden om historie, kultur og natur, ligesom de sætter en ære i at yde den bedste service.

At opleve et land og lære det indgående at kende er ofte kun noget du kan gøre, hvis du har flere måneder til rådighed. Det er netop derfor, at en rundrejse med dansk rejseleder er en god løsning, da man på komprimeret tid kan få opfyldt sin eventyrlyst og dykke ned under førstehåndsindtrykkene, så man kan få en fornemmelse af et lands særegne sjæl. Vi kender landene, vi har lokale kontakter og bruger kun de bedste danske rejseledere – og derfor kan vi sammensætte en rundrejse, der både kommer forbi de store seværdigheder og de mere ufarbare egne, som man ikke bare sådan lige kan arrangere selv.

...

[Oprindelig rejseleder] er en meget erfaren rejseleder, som har boet 7 år i Cuba, 2 år i Ecuador og siden 2015 i Toledo i Spanien. Han har en bachelorgrad i idehistorie/religionsvidenskab fra Aarhus Universitet, og har en meget stor viden om spansk-latinamerikansk historie og kultur. [Den oprindelige rejseleder] er desuden en meget dygtig formidler og har et unikt talent for at organisere og få en rejse til at flyde naturligt. Det hele tilsat en god portion humor og glimt i øjet!

..."

I mail af 10. september 2018 til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...

Rejseleder

[Rejselederen] er jeres rejseleder på turen. Hun møder jer i ankomsthallen i Malaga lufthavn, efter I har modtaget jeres bagage. Her vil hun stå med et "[Rejsearrangøren]"-skilt.

...

Opdateret hotelliste:

...

22.-23. september 2018

Hotel [Hotel1]

...

Hotel [Hotel1]

Det 4-stjernede Hotel [Hotel1] ligger i byen Cabra i nærheden af Córdoba. Der er frodigt og grønt omkring hotellet, så der er rig mulighed for at nyde naturen. Hotellet har swimmingpool, hvor man kan tage sig en dukkert, samt egen bar, hvor man kan nyde en forfriskning om aftenen. Værelserne er bl.a. udstyrede med balkon, aircondition, tv og gratis Wi-Fi.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 30. september 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Rejsen var behæftet med i den grad meget væsentlige mangler. [Rejsearrangøren] har ikke leveret den vare, vi har købt.

...

Dag 1 Ankomst til Andalusien og spektakulære Ronda

Af [Rejsearrangørens] mail af 17. september 2018 fremgår, at "[Rejselederen] vil være i ankomsthallen med [Rejsearrangørens] skilt, når hun har fået sin bagage osv." Det var

hun ikke. Efter lang ventetid i ankomsthallen fandt min mand hende udenfor. Dels anførte hun, at hun havde været inde i ankomsthallen (vi var nu en ret gennemskuelig gruppe af i hvert fald 10 rejsedeltagere, der havde fundet hinanden og ventede, hvor den store skilteskov var.) Dels anførte hun, at ankomsthallen kunne fortolkes som udenfor, når der var en overdækning!

Derefter kunne hun ikke finde bussen.

Alt i alt gik der ca. 2 timer fra flyet landede, til vi sad i bussen.

I Ronda blev der end ikke guidet ved den store seværdighed Puente Nuevo, der også er nævnt i rejseprogrammet. En deltagers spørgsmål om opførelsesår kunne hun ikke besvare, til trods for at det fremgår af rejseprogrammet.

Dag 2 Gibraltar og langs Costa de la Luz til Puerta de Santa Maria

Gibraltar blev af rejselederen præsenteret som værende på egen hånd. Det fremgår ikke af rejseprogrammet!

Hun oplyste, at svævebane/minibusser til Rock of Gibraltar kostede 10€. Det var ikke korrekt. Prisen var 35€. Hun hjalp med køb af billetter. Det tog knap 1 time af den sparsomme tid.

Mødested og mødetid blev aftalt. Derefter deltog hun som rejsedeltagerne i en minibus. Tiden var stram. Langt de fleste gæster for vild og kom for sent til mødestedet. Det gjorde rejselederen også.

Med henvisning til at vi var forsinkede, satte hun tilbage i bussen kursen direkte mod Cadiz og skrottede Tarifa. Da jeg på en rast gjorde hende opmærksom på, at jeg fandt det uacceptabelt at rejseprogrammet ikke blev fulgt satte hun det til "demokratisk afstemning", om vi skulle til Tarifa. Det blev gjort med gentagne understregninger af, at det ville koste 1 ½ time, at det var diset og ikke sikkert, vi kunne se Marokko. Efter den "demokratiske afstemning" blev kursen sat mod Tarifa, men selvsagt ikke ned langs østkysten, som programmet viser.

I Tarifa steg vi ud af bussen, gik ned til havnefronten og tilbage til bussen, 20 minutter.

Der blev ikke guidet. Der blev ikke standset ved det bedste udsigtspunkt til Marokko.

Hun bemærkede selv i bussen, at det var et afkortet besøg i Tarifa. Hun anførte, at vi skulle nå at se Cadiz inden mørket. Nogle deltagere måtte forklare hende, at Cadiz ifølge programmet skulle ses på 3. dagen. Hertil svarede hun, at hendes program afveg fra rejsedeltagernes!

Vi var ved hotellet 19.30 med middag 20.30. Der var ingen tidsmæssige problemer.

Jeg står helt uforstående overfor, at en rejseleder uden saglig begrundelse tillader sig at droppe og afkorte punkter i rejseprogrammet som ikke forstår, at formålet med at køre til Tarifa ikke kun er muligheden for at se Marokko og som ikke forstår, at en del af oplevelserne også er køreturene. En "demokratisk afstemning" om rejsepunkter finder jeg fuldstændig grotesk. (I øvrigt kunne Marokko ses)

Dag 3 Oplevelser i Cadiz og i Sherrydistriktet Jerez de la Frontera

Rejselederen rykkede afgangstidspunktet fra hotellet ½ time frem, for at vi bedre kunne nå at opleve Cadiz.

Vi startede med kørsel i byen med bussen, bl.a. langs strandvejen. Da vi derefter blev sat af ved katedralen, var der på grund af det tidlige tidspunkt endnu ikke lukket op. Rejselederen inviterede på en gåtur langs strandvejen, hvor vi lige havde kørt. Vi valgte at gå ud i byen på egen hånd i byen, indtil katedralen åbnede.

Programpunktet tårnet Tavira blev skrottet af rejselederen.

...

Dag 5 Middelalderperlen Carmona og Córdoba med UNESCO-status

I Carmona vidste rejselederen ikke, at der er 2 byporte til trods for at det fremgår af rejseprogrammet. Der blev ikke guidet.

Lokal guide i Córdoba.

I Córdoba gennemførte rejselederen endnu en "demokratisk afstemning", der medførte at vi forlod Córdoba 1 time før planlagt.

Vi ankom derefter til hotel [Hotel1] ca klokken 18. Hotellet ligger isoleret, ikke i Cabra som anført i rejseprogrammet. Der var ikke swimmingpool, som anført i rejseprogrammet. Den var under renovering. Der var ingen mulighed for at gå andre steder hen for spise. Vi var reelt lænket til et isoleret hotel fra klokken 18 en lørdag aften.

Det ville have taget 1½ time at fortsætte til Granada til hotel [Hotel2], der var det næstfølgende hotel. Seriositeten i [Rejsearrangørens] valg af Hotel [Hotel1] er temmelig ubegrundet. Der ligger vel en interesse et sted, som gruppen af deltagere blev ofre for. Rejselederen meddelte uden begrundelse, at programmet for 6. og 7. dag blev byttet om. Dag 6 Paladserne Alhambra og Generalife - rejsens ubestridte highlights

...

Aftensmad var inkluderet. Vi skulle mødes på hotellet 18.45 for at gå "10 minutter" til restauranten. Da vi havde gået ½ time erkendte rejselederen, at hun var faret vild, fandt bykortet frem og en lokal blev spurgt om vej. Vi var ved restauranten 19.28. Her fandt rejselederen ud af, at restauranten først åbnede 20.00. Vi blev tilbudt en kommunal bænk at sidde på indtil restauranten åbnede. 20.07 viste det sig, at restauranten havde lukket om søndagen! Vi blev tilbudt en refusion på 7,50 € pr. person ved spisning andet sted. Man kan ikke spise aftensmad for 7,50 €. Jeg tvivler på, at nogen har gjort det. Vi ([medrejsende 1], [medrejsende 2] og jeg) spiste for 41 €, hvilket ikke er refunderet. Kopi af bonen er vedhæftet til refusion. (Det overstregede vedrører drikkevarer.)

Dag 7 På sporet af kultur og historie i Granada

...

Der blev ikke guidet på den meget smukke køretur fra Granada til Malaga gennem Sierra Nevada.

Dag 8 Oplevelser i Malaga

1 ½ times gåtur i Malaga med rejselederen uden nogen seriøs guidning.

Ved afskedsmiddagen blev de sidste deltagere, der ville forlade restauranten stoppet af personalet og bedt om betaling med den begrundelse, at arrangementet ikke var betalt. De måtte derfor pr. telefon kontakte rejselederen, der allerede havde forladt stedet.

Dag 9 Hjemrejse mod Danmark

Rejselederen oplyste aftenen før, at hun skulle afrejse til [by 1] ved 04-tiden. Vi deltagere ville blive afhentet af bussen 08.45 "på det sted, hvor vi stod af". (En bus kunne ikke køre frem til hotellet.) Vi skulle bare stå i modsat kørselsretning. Hvem lægger specifikt mærke til, hvor man bliver sat af? En mente dog at kunne huske det. Gaden var ensrettet, så modsat kørselsretning fandtes ikke. Der var ingen bus. Længere nede af gaden ud for et hotel holdt en bus fra et andet busfirma og med en anden chauffør. Til sidst gik 2 af rejsedeltagerne derhen. Han skulle ganske rigtigt køre folk til lufthavnen. Jeg håber, det var os, så andre ikke blev snydt. Men hvis det var vores bus, var chaufføren i hvert fald ikke orienteret om "det sted, hvor vi stod af".

Jeg står temmelig undrende overfor, at [Rejsearrangørens] rejseleder rejser før gæsterne. Det er ikke i orden. Jeg forstår heller ikke, at rejselederen med privat bopæl i [by 2] skal flyve til [by 1], når der ingen deltagere var fra [by 1].

Generelt

[Rejselederen] var uforberedt.

Hun var uinteresseret og uengageret. Hun anstrengte sig ikke.

Hun manglede kendskab til rejseprogrammet. Hun fulgte ikke rejseprogrammet.

Hun var ikke på nogen måde tilstrækkeligt vidende om seværdigheder, geografi, natur, gastronomi, levevilkår, kultur m.v. F.eks. et i Andalusien så oplagt emne som oliven vidste hun intet om. Vi kan alle genkende et oliventræ. Der var reelt ingen guidning fra [rejselederens] side. Når jeg er i Andalusien, er jeg heller ikke interesseret i gentagne gange at høre om Cuba eller Barcelona/Catalonien.

Det er selvfølgelig i orden at melde pas på nogle spørgsmål, men næsten alle spørgsmål blev besvaret med "jeg spørger lige chaufføren" eller "det finder jeg lige ud af". Deltaernes spørgelyst faldt ikke overraskende efterhånden.

Hun havde ikke styr på praktiske forhold, kontrollerede ikke åbningstider på fastlagte seværdigheder eller indgåede aftaler, priser, lokationer m.v. En af de allersidste dage så jeg mig nødsaget til at spørge, om hun havde styr på vores boardingkort til hjemrejsen. Det ville hun finde ud af!

Jeg har aldrig tidligere oplevet en rejseleder, der gik bagest, når gruppen skulle gå samlet til et mål

På en rundrejse byder man ikke et selskab af videbegærlige, voksne mennesker en rejseleder på dette inkompetente niveau.

Heller ikke en rejseleder, der frem for at guide, interesserer sig mere for uafsladligt (bortset fra da hun faldt i søvn i bussen) at tale spansk med chaufføren under kørslen.

Jeg står helt uforstående overfor, at [Rejsearrangøren] benytter en rejseleder, der ikke mindst en gang har været på alle de seværdigheder, der er omtalt i rejseprogrammet.

Vi er vant til at rejse, også på egen hånd. Når vi ind imellem køber en rejse ved et rejse-selskab, skyldes det, at vi vil proppes med viden, nå noget mere, slippe for praktiske ting. Vi har haft 2 virkelig gode rejseoplevelser med [Rejsearrangørens] de foregående 2 år, hvilket også var grunden til at vi købte en rejse ved [Rejsearrangørens] igen i år.

Denne rejse udviklede sig til en ren katastrofe med stigende frustration og irritation hos os 18 rejsedeltagere. Min mand og jeg har haft en ødelagt ferierejse.

Vi købte velovervejset og helt bevidst en rejse med en navngiven rejseleder med bopæl i Spanien. Denne rejseleder blev skiftet ud med [rejselederen] uden underretning fra [Rejsearrangørens] i forbindelse med udskiftningen.

Vi købte rejsen i februar. Den oprindelige rejseleder, [...], der fremgår af [Rejsearrangørens] rejseprogram, gældende fra 5. februar 2018, som også er vedhæftet [Rejsearrangørens] ordrebekræftelse af 13. februar 2018, er af [Rejsearrangøren] beskrevet som "en meget erfaren rejseleder... [Den oprindelige rejseleder] er desuden en meget dygtig formidler og har et unikt talent for at organisere og få en rejse til at flyde naturligt. Det hele tilsat en god portion humor og glimt i øjet!" Dertil kommer, at vi jo kunne konstatere, at han gentagne gange har været rejseleder på denne rejse i Andalusien.

Det kan [rejselederen] slet ikke matche.

En pakkerejse har ikke megen mening, hvis rejselederen ikke er i stand til at levere varen. Af [Rejsearrangørens] hjemmeside fremgår bl.a. "På vores rundrejser med dansk rejseleder slipper du for besværet, da rejselederen sørger for alt det praktiske samtidig med at øse af sin store viden. Dit rejseeventyr får en ekstra dimension sammen med en af vores kompetente og passionerede rejseledere, da de kender landet og de lokale forhold indgående. Vores rejseledere er specialister og har stor faglig viden inden for hver deres felt, og de er samtidig dygtige formidlere af deres store viden om historie, kultur og natur, ligesom de sætter en ære i at yde den bedste service."

Det er ikke dækkende for den rejse, vi har deltaget i.

...”

I mail af 30. september 2018 til bureauet anfører klagerens medrejsende bl.a.:

”...

Første skuffelse indtraf, da jeg ved nærlæsning af mail af 10.9.2018 kunne læse, at rejselederen nu ikke var [den oprindelige rejseleder] men [rejseleder]. En lidt løs måde at melde en så vigtig ændring på og set i bakspejlet burde jeg have protesteret. Jeg havde gode erfaringer med [Rejsearrangøren], så alt var sikkert som det skulle være, slog jeg det hen med. Men det var det ikke.

...

dag 3. Oplevelser i Cadiz og i sherrydistriktet Jerez de la Frontera.

...

Efter rundturen gjorde bussen holdt ved domkirken, og vi lagde an til at komme ind i kirken. Vi havde alle 19 lidt svært ved at finde indgangen, og vadede alle 19 i samlet flok omkring kirken, indtil meldingen fra rejselederen var, at kirken først lukkede op om en halv times tid. Vi spurgte, hvad gør vi så imens. Rejselederen foreslog en gåtur langs vandet, der hvor vi lige har kørt. Det havde de færreste af os lyst til og spurgte hvornår vi skulle mødes for at komme ind i kirken. Halv 11 var meldingen, så vi gik selv på opdagelse bortset fra et par stykker, der fulgte med rejselederen. Da vi mødtes halv 11 købte rejselederen billetter til os, og vi så alle 19 rejsedeltagere domkirken. Vi spurgte derefter, med programmet i hånden, om vi ikke skulle på markedet, inden vi kørte videre. Svaret var nej, da vi valgte at gå selv. Rejselederen og de par stykker der gik med hende, havde været forbi.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 29. oktober 2018 samt mails af 27. november 2018 og 10. januar 2019 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.200 kr. pr. person, i alt 3.600 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til i alt ”50% af rejsens pris (for alle 3 deltagere)”, heri indeholdt erstatning af udgiften på 41 euro til aftensmad dag 6.

Bureauet gør i mail af 12. oktober 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg er rigtig ked af, at rejsen som helhed ikke har levet op til forventningerne, og den gennemgående årsag er utilfredshed med [...] som rejseleder. Jeg har selvfølgelig haft en lang snak med [rejselederen] og boret i, hvad der er gået galt, og det er en sammenblanding af nogle misforståelser og fejlplysninger fra kontoret her, som desværre ikke blev fanget i tide, manglende kendskab til Andalusien og for dårlig forberedelse inden turens start. Vi er meget omhyggelige med at vælge gode rejseledere og må indrømme, at vi er ligeså forbløffet som jer over, at [rejselederen] ikke magtede opgaven. Hun taler spansk, har været i Spanien, kender ret meget til historien og har erfaring som rejseleder, så der

var ingen advarselsblinker, der lyste rødt her hos os. [Rejselederen] blev sat på turen i juni måned, da vi af forskellige årsager var nødt til at omrokere på rejselederne og sætte [den oprindelige rejseleder] på en anden opgave.

Men [rejselederen] indrømmer selv, at hun har undervurderet opgaven og var for dårligt forberedt. Det udmønter sig i stress, forvirring og usikkerhed undervejs, og fadæsen med den lukkede restaurant i Granada gør jo blot det hele meget værre. Det er både [rejselederen] og vi uforskyldt i, da restauranten havde taget fejl af datoen og troede, at I skulle komme om lørdagen i stedet for søndag aften. Det må selvfølgelig ikke ske.

Jeg har selv deltaget på turen et par uger før jer og boet på de samme hoteller, som I gjorde. Jeg synes, at det er en god og spændende tur, som I heldigvis også giver udtryk for, men dermed ikke sagt at der ikke kan laves forbedringer. Nogle af jer har kommenteret på opholdet i Gibraltar, hvor der i programmet er lagt op til, at man besøger selve byen til fods, men mange vil selvfølgelig gerne op på klippen. Det kan ske via kabelbanen eller med en bustur, som I gjorde, og det skal vi helt sikkert have inkluderet fremadrettet. Der er også kommenteret på hotellet i Cabra, som jeg faktisk synes er et ganske udmærket hotel med gode værelser men beklageligt, at swimmingpoolen ikke var fungerende pga. reparation. Vi spiste i restauranten og fik en 4 retters menu med vin for 25 Euro pr. person, som jeg synes var god til prisen. Hotellet ligger isoleret, ja, men vi har valgt det, da det meget ofte er svært at skaffe hotelkapacitet i Cordoba, og desuden skærer det noget af køretiden til Granada den følgende dag.

Afslutningen i Malaga var langt fra heldig og [rejselederen] skulle naturligvis have fløjet hjem sammen med jer til [hjemkomstlufthavnen]. Det blev fejlbooket fra vores side men desværre først opdaget dagen før hjemrejsen, så derfor blev I først orienteret om det ved afskedsmiddagen. Det er dybt beklageligt og ligeledes undskylder restauranten misforståelsen overfor nogle af jer, da hele arrangementet naturligvis var forudbetalt.

Vi er selvfølgelig indstillet på at yde jer en kompensation for, at rejsen ikke har levet op til vores normale kvalitet og jeres forventninger. Det er meget svært at sætte beløb på utilfredshed med rejselederen, og derfor har vi diskuteret problemet med Pakkerejseankenævnet, som takserer det til ca. 10% af dagstaksterne for de dage, hvor rejselederydelse har været mangelfuld. Det kan blive et kompliceret regnestykke, så for at gøre det enkelt og samtidigt inkludere kompensation for den manglende middag i Granada vil vi gerne kompensere jer med 1200 kr. person, som svarer godt og vel til 10% af hele rejsens pris. ...”

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

”...

4.4 Det købte rejseprogram blev uden saglig grund ikke fulgt:

Det lyder som om, at programmet overordnet set ikke er blevet fulgt, hvilket ikke er korrekt. Det eneste sted, hvor der har været divergens mellem agents program og vores program til kunderne er turen til Tarifa. Det er ikke nævnt i agentens program men nævnt i vores, og det skulle selvfølgelig have været præciseret, at vi oftest kun kører forbi Tarifa, da der reelt ikke er noget at se, hvis vejret ikke er meget klart. Så der kom den såkaldte demokratiske afstemning blandt gæsterne. Ud over det blev indholdet i programmet leveret.

4.5 Hotel [Hotel1]

Her er, hvad vi skriver om hotellet på hjemmesiden:

Hotel [Hotell]

Det 4-stjernede Hotel [Hotell] ligger i byen Cabra i nærheden af Córdoba. Der er frodigt og grønt omkring hotellet, så der er rig mulighed for at nyde naturen. Hotellet har swimmingpool, hvor man kan tage sig en dukkert, samt egen bar, hvor man kan nyde en forfriskning om aftenen. Værelserne er bl.a. udstyrede med balkon, aircondition, tv og gratis Wi-Fi.

Det eneste, som kan anfægtes er, at hotellet ikke ligger lige i byen Cabra, men ca. 800 m fra bymidten. Det er korrekt, at swimmingpoolen var under reparation og derfor lukket, hvilket naturligvis er beklageligt, såfremt man havde intention om at bruge den.

Hotellet er af god standard, så der er absolut ikke noget i vejen med kvaliteten.

4.6 Manglende refusion af aftensmad dag 6

Rejselederen var uforskyldt i det uheldige i, at restauranten havde lukket. På medsendte voucher fremgår det tydeligt, at alt er bekræftet og på plads, så det er restaurantens fejl. Vi vil selvfølgelig kompensere for aftensmaden, som beløber sig til 12-14 Euro pr. person, som vi har indlagt i den udbetalte kompensation på 1200 kr. pr. person.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at bureauet i juni 2018 udskiftede den i udbudsmaterialet lovede rejseleder på rundrejsen til en anden rejseleder, og at bureauet først i mail af 10. september 2018 – 8 dage før afrejse – oplyste klageren om denne ændring den 13. februar 2018.

Da bureauet ikke har underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. den dagældende pakkerejselovs § 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.

Efter Ankenævnets opfattelse må man ved at deltage i et så omfattende rundrejsearrangement 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 efter en helhedsvurdering ikke anses for mangler.

Ankenævnet finder imidlertid, at afviklingen af rundrejsen på visse punkter, - navnlig pga. utilfredsstillende indkvartering i Cabra dag 5 pga. manglende swimmingpool og beliggenhed udenfor byen Cabra samt manglende middag dag 6 – er gået ud over de afvigelser, en rejsende på en rundtur af den omhandlende karakter normalt må være forberedt på at skulle tåle.

På denne baggrund, og henset til at bureauet har erkendt, at rejselederen manglede på hjemrejsedagen, 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 8.100 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af udgiften til aftensmad dag 6 – søndag den 23. september 2018 – på modværdien i danske kroner af 41 euro.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 3.600 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret 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 4.500 kr. og modværdien i danske kroner af 41 euro til klageren [Klager] samt renter fra den 30. oktober 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand