

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 18-63

afsagt den 20. august 2018

\*\*\*\*\*

|                           |  |            |
|---------------------------|--|------------|
| <b>KLAGER</b>             | [K]  | (1 person) |
| <b>SALGSBUREAU</b>        | [B]  |            |
| <b>ARRANGØR</b>           | [B]  |            |
| <b>REJSEMÅL</b>           | ”Big 5 Welgevonden”. Johannesburg, Sydafrika.<br>1.1.-4.3.2018. Faktisk hjemkomst 11.1.2018.   |            |
| <b>PRIS</b>               | I alt 33.106 kr. (inkl. flybilletter)  |            |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>       | Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. modtagelsen i Johannesburg og at klageren var den eneste frivillige på projektet i vildtreservatet i de første 16 dage.         |            |
| <b>KRAV</b>               | Yderligere kompensation svarende til en kompensation på i alt 5/6 af prisen.<br><br>Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 12.500 kr. |            |
| <b>KLAGEGEBYR</b>         | 26. januar 2018  |            |
| <b>SAGEN FULDT OPLYST</b> | 28. maj 2018   |            |

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 16. november 2017 ved mailkorrespondance med bureauet en rejse "Big 5 Welgevonden" til Johannesburg, Sydafrika, for 1 person for perioden fra mandag den 1. januar til søndag den 4. marts 2018 med indkvartering i telt og frivilligt arbejde på vildtreservatet Welgevonden. Med forplejning og introduktion i Johannesburg i perioden 2.-5. januar 2018.

Den 23. november 2017 tilkøbte klageren flybilletter hos bureauet.

Klageren valgte den 10. januar 2018 at afbryde opholdet og rejse hjem med ankomst til Danmark den 11. januar 2018.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. modtagelsen ved ankomsten til Johannesburg, hvor klageren og to andre rejsende blev efterladt alene, mens guiden lagde sig til at sove, og de tre rejsende ikke skulle til samme sted for at udføre frivilligt arbejde.

Klageren gør endvidere gældende, at det var utilfredsstillende, at han var den eneste frivillige ved ankomsten til vildtreservatet, og at der først ville komme to yderligere frivillige 16 dage efter klagerens ankomst.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

"...

Dette store vildtreservat i Waterberg-området ligger på et 37.500 ha stort stykke land kun 2,5 timers kørsel nord for Johannesburg. Her oplever du det ÆGTE Afrika, hvor dyrene lever vildt. Reservatets navn WELGEVONDEN betyder direkte oversat "godt fundet", og passer perfekt til dette smukke og varierede stykke område med dybe dale, floder og bjerge i Waterberg området.

Stedet er hjem for mere end 50 forskellige arter af pattedyr inklusive The Big five (Elefant, Næsehorn, Løve, Leopard og Bøffel). Her finder man også mere end 250 fuglearter fra de allerstørste til de allermindste.

...

Gæsterne og de frivillige gør det muligt at fokusere massivt på forskning og konservering i alt fra elefanter, næsehorn, antiloper, rovdyr, fugle, græsarter og mange mange andre relevante emner.

Du bliver som frivillig daglig kørt ud i bushen med frivilligkoordinatoren, for at udføre dagens forskellige opgaver midt i den fascinerende afrikanske natur - her er man på safari hver dag!

Der er stort behov for ekstra hænder og som noget særligt for stedet her, så gør de meget for at sikre, at de frivillige deltager i flytning af dyr, når der er behov for det.

...

Kort fortalt

...

Deltagere: max 20

...

Programstart

Du ankommer til Johannesburg, hvor du bliver afhentet i lufthavnen og kørt ind til dit vandrehjem. Her mødes du med andre deltagere, som starter samme dag som dig. Og så starter jeres orientation.

...

#### Arbejdsopgaver

Dette projekt er meget forskningsfokuseret, og de frivillige forventes at hjælpe med de aktuelle projekter, der foregår i reservatet. Som frivillig vil du være med til at indsamle data, og lære procedurerne inden for forskning. Du vil rapportere til koordinatoren, som så sætter det ind i systemet.

På stedet er der konstant gang i mange forskellige projekter, og du vil som frivillig blive inddraget i de daglige aktiviteter, og spændende hændelser.

Reservatet har planer om at indføre 3000 græsædende dyr såsom impala, kudu og zebra i løbet af de næste 3 år, og du vil få mulighed for at hjælpe til med dette, hvis det falder sammen med dit ophold.

Her sker en masse, så du skal ikke regne med at komme for at holde ferie!

...

Hvad får du ud af det?

- Du får dit livs oplevelse
- Du møder andre internationale frivillige

...

#### Kost og Logi

Du kommer til at bo direkte i reservatet i et kraftigt permanent telt med både fast gulv og ståhøjde samt seng og natbord. Teltområdet er omgivet af elektrisk hegn for at holde vilde dyr ude. I hovedbygningen er der køkken, opholdsstue, forskningslaboratorier, bade faciliteter med varmt vand, elektricitet og internet.

Madvarer leveres, men ligesom camping derhjemme, så forventes du at hjælpe med tilberedning af måltider og opvask.

...

#### Orientation i Johannesburg

Du skal ankomme om tirsdagen, samme dag som alle de andre frivillige. Kl. 18 tirsdag aften vil der være fælles aftensmad, og her møder man de andre frivillige, der er tilmeldt de forskellige projekter.

Onsdag og torsdag er der information om Sydafrika og forskellige oplevelser på programmet, f.eks. tur til Soweto, afrikansk Braai (barbeque), kulturoplevelse og lidt fritid til shopping.

Fredag er der transport til dit projekt, og så begynder din oplevelse.

Det er nogle gode dage, hvor du får indblik i Sydafrikas barske historie og spændende kultur, og samtidig lærer andre frivillige at kende, inden du om fredagen skal ud på dit projekt. De første dage her er med til at give dig en "blød" landing, komme over rejsetræthed og bedre være klar til din kommende oplevelse i den sydafrikanske kultur.

..."

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

"...

Normalt har man ikke krav på refusion efter et projekt er startet, og man tager hjem før tid.

Vi er kede af at du ikke har givet os en mulighed for at rette op på situationen – vi er sikre på at du kunne have fået alle tiders oplevelse, men vi respekterer naturligvis din beslutning om at afslutte dit ophold.

Vores partner er gået med til at lave en undtagelse i din situation, da du ikke har fået den oplysning, at du ville være den eneste frivillige på projektet de første to uger. Det synes vi er en vigtig information, som du burde have haft.

Vi kan derfor lave en samlet refusion til dig på 12.500 kr.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 11. januar 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

I første omgang tak for tilbuddet.

Jeg mener dog ikke, at 12.500 kr.- er en tilstrækkelig refusion.

Det handler dels om modtagelsen i Johannesburg, der var langt fra beskrivelsen på nettet. For det første blev jeg og to andre frivillige ladet alene uden nogen form for information, mens vores guide lagde sig til at sove. Han vågnede først da jeg på eget initiativ vækkede ham ved 19-tiden. Ydermere skulle vi tre frivillige ikke til samme projekt, noget vi alle tre regnede med, og noget som også fremgår af jeres internetside om programmet. På den baggrund valgte jeg at betale transporten til projektet af egen lomme dagen efter, fordi guiden havde sagt der ville være andre frivillige, og [samarbejdspartnerens medarbejder 1] ikke havde afkræftet dette.

Da jeg så ankommer til Welgewonden om onsdagen får jeg at vide, at jeg er den eneste frivillig på projektet, og at de næste to først ankommer 16 dage senere. Ud fra hjemmesiden og vores korrespondance havde jeg den klare forventning, at jeg ville møde en gruppe andre unge fra hele verden. Ydermere var [medarbejder 1 i lodgen], den eneste ansatte i lodgen, meget lidt social aktiv efter endt arbejde, og jeg var i langt de fleste tilfælde overladt til mig selv.

Alt i alt mener jeg derfor at oplevelsen var langt fra det, jeg var stillet i udsigt, og derfor finder jeg det rimeligt, at jeg kun betaler for den tid jeg har været på projektet. Ud af de 60 dage jeg betalte for, har jeg opholdt mig på projektet i 10 dage, altså en sjettedel af tiden og derfor en sjettedel af beløbet, hvilket er 4350 kr. Derfor forventer jeg altså at få 21.750 tilbage.

...”

I mail af 12. januar 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Der var virkelig stor forskel på det jeg havde fået stillet i udsigt, og så komme ned til 14 dage alene i bushen med en kvinde der ikke ville snakke efter arbejdstid, og derefter yderligere 14 dage med kun to andre frivillige.

...

På hjemmesiden skriver i, at man kommer til "at møde frivillige fra hele verden". Da jeg ville have været alene i de første to uger og derefter med to andre i yderligere 14 dage, mener jeg ikke i lever op til jeres ord.

...

Jeg gentager, at jeg intet havde fået at vide om jeg ville være alene i 16 dage. Samtidig havde [samarbejdspartnerens medarbejder 2] givet mig det indtryk, at der ville være andre frivillige. Jeg gentager, at de første dage var langt fra lovet på hjemmesiden.

...

Jeg gentager, at jeg intet havde med [medarbejder 1 i lodgen] at gøre udover det arbejdsmæssige. Derudover var [projektlederen] meget afvisende, så der var i hvert fald ikke tale om nogen VIP oplevelse.

...

Da disse muligheder var enten at blive forflyttet til andre projekter uden frivillige, eller blive rykket til en lodge i Kruger, hvor det ifølge [medarbejder 1 i lodgen] var stærkt tvivlsomt at der ville være andre unge, mener jeg ikke jeres hjælp var til meget brug.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 15. april 2018 til Ankenævnet.

Bureauet afholdte udgiften til ændring af klagerens flybillet på 1.417 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har efter hjemkomst udbetalt en kompensation til klageren på 12.500 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til en kompensation på i alt 5/6 af prisen.

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

"...

Vi kan ikke yde fuld refusion, fordi der ikke er andre på projektet i to af de otte uger du er booket.

Vi skriver på vores hjemmeside at man møder andre frivillige, hvilket du også ville gøre hvis de sidste 6 uger. Så vi mener ikke vi har lovet noget, som du ikke får. Dog syntes vi stadig at det er en vigtig information, som du burde have haft. Og derfor får du den kompensation som vi har tilbudt.

Din beslutning om at tage til projektet før tid, og ikke være med til forberedelsesdagene i Johannesburg, er din egen beslutning, og derfor dine egne udgifter. Vores partner i Johannesburg havde informeret dig om at du ville være den eneste frivillige de første to uger, og du valgte alligevel at komme ud på projektet før tid. De havde først forventet dig på projektet om fredagen, og de andre to koordinatører ville ankomme ugen efter. Her ville du have fået en fantastisk mulighed for virkelig at få en VIP oplevelse og lære en masse, inden de andre frivillige kom.

Vi ville rigtig gerne have hjulpet dig mens du var på din rejse, men du var meget besluttet om at komme hjem. Denne beslutning respekterede vi, ændrede dine flybilletter, og betalte ændringsgebyret på 1450 kr.

Vi mener at du har fået den kompensation du med rimelighed kan forvente.

..."

I mail af 16. januar 2018 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Vi opdaterer og uddyber jævnligt vores information, og her har vi på hjemmesiden rettet information om antallet af deltagere fra 'max 20' til '1-20'.

Det kan forhåbentlig afhjælpe forkerte forventninger eller animere til at spørge ind til antallet af deltagere, hvis det er vigtigt for deltageren. Programmet er for frivillige fra hele verden, men antallet af deltagere kan variere henover året afhængig af sæson.

Nogle betragter det som luksus, at der kun er få eller ingen deltagere og andre ønsker, at der er mange at dele oplevelsen med.

Du ankom til Sydafrika tirsdag og allerede torsdag aften blev jeg kontaktet af dig. Vi blev bedt om at finde en løsning for dig inden weekenden, så jeg havde reelt kun nogle få timer fredag til at finde ud af, hvad der skulle ske.

Vi ønsker selvfølgelig ikke at vores deltagere er kede af det, så vi gik fluks i gang med at undersøge mulige løsninger. Hvis ikke vi fandt på noget, ville du hjem til Danmark.

Vi ved det tager noget tid at falde til i en så fremmed kultur som Afrika, og derfor tilbyder vi blandt andet nogle forberedende dage ved ankomst. Vi er kede af at du ikke tog imod den planlagte orientation, da det kunne have hjulpet dig med at føle dig bedre tilpas, og måske have givet dig mod på at blive og give det en chance.

Vores partner i landet havde flere muligheder for at flytte dig, men på programmerne med dyr, ville du være den eneste deltager i de 2 første uger.

Du blev derfor også tilbudt at blive flyttet tilbage til Johannesburg og arbejde på et børnehjem, hvor der var to andre frivillige. Efter de 2 uger kunne du blive rykket ud til Welgevonden igen, og være der de resterende 6 uger, sammen med andre frivillige.

Børnehjem er ikke hvad du havde søgt, og her ville vi have kompenseret dig for de to uger og dækket transportudgifterne.

...”

I mail af 26. april 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Vedrørende pkt. 4.1:

[Klageren] skriver at opholdet på vandrehjemmet ikke levede op til det lovede.

– Vi forstår ikke helt, hvad han mener med det. [Klageren] ankom som planlagt tirsdag, blev hentet i lufthavnen og kørt til vandrehjemmet, hvor der var fælles aftensmad, som beskrevet. Kort tid efter ankomsten til vandrehjemmet spørger han ind til muligheden for at komme videre til projektet allerede næste dag. Vi får arrangeret dette, og [klageren] tager afsted til Welgevonden, onsdag, som normalt har ankomst af nye frivillige fredag.

[Klageren] skriver at [samarbejdspartnerens medarbejder 2] bare overlod de frivillige til sig selv og lagde sig ind for at sove. Dette forklarer [samarbejdspartnerens medarbejder 1] i mailen, ikke er korrekt (se mailen til [klageren] fra 16.01.18).

[Samarbejdspartnerens medarbejder 2] informerede om, hvad han lavede og gav et nummer, som de kunne ringe til, hvis de skulle få brug for ham. [Samarbejdspartnerens medarbejder 2] skulle hente andre frivillige i lufthavnen og var ude at købe ind til vandrehjemmet (det var første dag efter juleferien). Derefter var han på sit værelse for at arrangere [klagerens] transfer til WG. [Klageren] har næsten ikke været på vandrehjemmet, så vi er ikke sikre på, hvad han mener, der er lovet, som der ikke er levet op til.

[Klageren] skriver også at han først fandt ud af, at han var den eneste frivillige, efter han var kommet til WG. Som man kan læse, ud fra vores svar i mailen d. 16.01.2018, så fik

[klageren] at vide af [samarbejdspartnerens medarbejder 1], inden han skulle fra Johannesburg, at han ville være den eneste frivillige.

Han blev også informeret om, at [projektlederen] kom til projektet om mandagen og at [medarbejder 2 i lodgen] ville komme om torsdagen. [Samarbejdspartnerens medarbejder 1 og 2] fortalte at introdagene er en god forberedelse til kulturen og opholdet i Sydafrika, og her ville han også have fået med mere info om projektet WG.

[Klageren] kommenterer ydermere i klagen, at der var "et par ansatte, der efter endt arbejdstid på ingen måde var socialt anlagt eller på anden måde viste interesse for min tilstedeværelse". Denne kommentar er vi også lidt usikre på, hvad han mener med. Da [klageren] ankom til WG er [medarbejder 1 i lodgen] på stedet, og hun siger:

"I'm disappointing that he's saying this about our camp, our project. I really tried my best with him and went out of my way to make sure he had a great experience. I went into the field with him every day, for most of the day except for Sunday. As you know we don't go into the field on a Sunday to give everyone a break, a breather, to do washing, relax and also for us to catch up on admin.

Most volunteers love these quiet days in camp, and some of the best sightings are on our plains, watched from the safety of our electrified camp. I tried to convince him to stay he said he thinks it was a mistake coming out here anyway, and that he wasn't actually ready for it."

[Projektlederen] er først om mandagen på projektet. Hvem er det [klageren] mener ikke var interesserede?

Indkvarteringen på projektet er nødt til at være indhegnet pga. sikkerheden. Det ligger midt i et Big 5 vildtreservat. Vi har selv besøgt stedet af flere omgange, og det er et stort område (ikke en 7-mands fodboldbane?) med flere bygninger og åbent område. Se vedhæftede fil med "billeder\_af\_campen".

En anden person som [klageren] talte med i telefon, mens han var på WG, var [samarbejdspartnerens medarbejder 3]. Hun tilbød ham flere muligheder for alternativer i de 2 uger, han ikke ønskede at være alene på WG. Der var desværre ikke andre muligheder for at finde dyrrelaterede projekter til ham, hvor der var andre frivillige i de to uger, der var på tale. [Samarbejdspartnerens medarbejder 3] fortalte ham at han ville have en enestående mulighed for at komme endnu tættere på opgaverne/wildlife nu, når han ville være alene med [medarbejder 1 i lodgen], [projektlederen] og [medarbejder 2 i lodgen]. En-til-en kontakt med uddannede rangers ville kunne have lært ham en masse. Og de sidste 6 uger af opholdet ville der være andre frivillige.

[Klageren] skriver at vi har ændret vores hjemmeside efterfølgende. Dette er korrekt, vi opdaterer hele tiden vores hjemmeside, hvis der er noget vi kan gøre tydeligere. Vi skriver i mailen fra d. 16.01.2018 og at vi har ændret informationen om antallet af deltagere fra "max 20" til "1-20".

Vi kan ikke garantere et bestemt antal deltagere, da der kommer deltagere fra forskellige lande, og antallet kan variere meget fra sæson til sæson. Vi mener ikke at vi har givet decideret forkerte oplysninger i vores materiale.

Vi er oprigtigt kede af at [klageren] ikke fik en god oplevelse, og at han ikke ville give det en chance. Vi forstår godt [klagerens] skuffelse over at der ikke var andre frivillige på projektet de første to uger, men vi fortalte ham, at han ville have en helt unik mulighed for at få en intens oplevelse med natur og dyr, ved at være alene med frivillig-koordinatorerne og få fuld fokus.

Vi anerkender dog fuldt ud at det er en mangel, at der ikke var oplyst, at der ikke var andre deltagere i den første periode af [klagerens] ophold på Welgevonden. Dette er også

grunden til at vi valgte at kompensere en stor del af hans programgebyr (refunderet 12.500 kr.) og betale ændringsgebyret på hans flybillet (1450 kr.) da vi ikke kunne finde en løsning, der var tilfredsstillende for [klageren] i de første to uger.

Ud fra [klagerens] klage, forstår vi at det vigtigste for ham, var at der var flere deltagere. Det var vi ikke klar over var hans højeste prioritet, og det er ærgerligt at antallet af andre frivillige overskyggede de gode oplevelser [klageren] kunne have fået.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 30. april og 16. maj 2018 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren ankom til Johannesburg tirsdag den 2. januar 2018 til introforløb i perioden 2.-5. januar 2018. Klageren blev – efter eget ønske – kørt til vildtreservatet onsdag den 3. januar 2018.

Af udbudsmaterialet, som er en del af aftalegrundlaget, fremgår, at ”Du møder andre internationale frivillige”.

Det er ubestridt, at klageren var eneste frivillige på projektet i vildtreservatet i de første planlagte 2 uger ud af 8 uger.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist - også har erkendt.

Efter bureauets oplysninger lægger Ankenævnet videre til grund, at der 14 dage efter klagerens planlagte ankomst ville ankomme yderligere to frivillige til vildtreservatet.

Efter en samlet vurdering findes rejsens formål ikke at have været væsentligt forfejlet, og klageren har derfor ikke været berettiget til at hæve aftalen.

Ankenævnet finder, at nedslaget til klageren pga. den ovenstående mangel efter en samlet vurdering ikke overstiger det kompensationsbeløb på i alt 12.500 kr., som bureauet allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere kompensation.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at modtagelsen på ankomstdagen var utilfredsstillende.

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:**

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand