

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-1179

afsagt den 6. februar 2020

KLAGER	[K]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Rundrejse. ”Skotland & Isle of Skye”, Skotland. 13.5.-20.5.2019.	
PRIS	I alt 23.585 kr. (inkl. tillæg for fast plads i bussen)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved ophævelse af aftalen før afrejse pga. aflyst togtur dag 3 og kabelbanetur dag 5.	
KRAV	Yderligere tilbagebetaling af 4.000 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsens pris på 23.585 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbagebetalt 19.585 kr. til klageren.	
KLAGEGEBYR	4. september 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	29. oktober 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 4. september 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] 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 6. februar 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rundrejse ”Skotland & Isle of Skye”, Skotland, for 2 personer for perioden fra mandag den 13. maj til mandag den 20. maj 2019 med indkvartering i dobbeltværelse på 3-stjernede hoteller, udflugter og forplejning i henhold til dag-til-dag programmet. Med faste siddepladser i bussen.

Rejsearrangøren meddelte i mail af 28. februar 2019 til klageren, at kabelbaneturen i Cairngorms Nationalpark dag 5 var aflyst.

I mail af 2. maj 2019 til klageren meddelte rejsearrangøren endvidere, at togturen med Jacobite Steam Train dag 3 pga. manglende billetter ikke kunne gennemføres.

I mail af 7. maj 2019 til rejsearrangøren annullerede klageren rejsen mod at få tilbagebetalt rejsens pris fratrukket depositum på i alt 4.000 kr.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Rejsen havde et fast program for 7 dage, men de ændrede 2 af de store udflugtsmål, inden afrejse og erstattede efter vores mening, ikke med tilsvarende.

Først aflyste de kabelbanen i nationalparken og erstattede med besøg hos fårehyrde.

Kort før afrejse aflyste de togturen - Jacobite steam train, som var en af de helt store udflugter og som blev fremhævet i salgsmaterialet og understøttet af flere billeder, af det flotte skue og den store oplevelse.

Det blev erstattet med - at turen blev taget i den bus, som vi i forvejen kørte dagligt i og så en frokost på rejsearrangørens regning. Vi blev tilbudt mulighed for at tage billede af toget.”

I udbudsmaterialet på rejsearrangørens hjemmeside er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Rundrejse i Skotland

Skotland er en magisk oplevelse! Et vidtstrakt rige med åndeløst smukke landskaber, sagnomspundne slotte og borgruiner, stridende klaner, uhyrer og gumlende får. På vores rundrejse i Skotland vil du opleve en flot og varieret rundrejse i skotternes vidunderlige land!

Rundrejsen starter i Skotlands største by Glasgow. Herfra går turen til det berømte Stirling Castle, der ligger højt over sletten på sin klippekold. Vi fortsætter gennem de smukke landskaber langs Loch Lomond til Fort William. Her kan vi se frem til en flot køretur med det berømte Jacobite Steam Train, der er kendt som Hogwarts Express i de populære film om Harry Potter. Efter en afstikker til Isle of Skye skal vi se det ikoniske slot Eilean Donan og spejde efter søuhyret når vi sejler på Loch Ness. Nær Inverness besøger vi Culloden, hvor Charles Stuart og jakobitterne blev besejret af rødfrakkerne i 1746. Ved floden Spey lader vi os villigt lokke af whiskydestilleriernes pagoder inden vi skal opleve det utrolige samarbejde mellem en fårehyrde og hans hunde på nært hold. I golfens hjemby St. Andrews skal vi bl.a. besøge St. Andrews Castle inden vi ender i hovedstaden Edinburgh. Her skal vi bl.a. gå på The Royal Mile og se det imponerende Edinburgh Castle.

...

Dag 3

Fort William – Togtur – Isle of Skye

Fort William er porten til The Great Glenn – dalstrøgene der løber fra Fort William op til Inverness. I Fort William stiger vi på det berømte Jacobite Steam Train, der er kendt som Hogwartsekspressen i de populære Harry Potter-film. På vejen ser vi bl.a. Glenfinnan-monumentet, hvorfra Bonnie Prince Charlie startede sin tragiske march mod London for at kræve den skotske og engelske trone i 1745. Toget kører også over den imponerende Glenfinnan-viadukt, der hviler højt over dalen på 21 buer, inden vi når til den travle, lille kystby Mallaig.

Fra Mallaig skal vi på en kort, men utrolig smuk færgetur til Armadale på Isle of Skye. Vi kører en tur på den smukke ø og nyder de spektakulære landskaber. Herefter sætter vi kurs mod vores hotel - vi overnatter enten på Isle of Skye eller krydser Skye-broen og overnatter på fastlandet. Vi spiser middag på hotellet.

...”

På rejsearrangørens hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Et højdepunkt på rejsen til Skotland var helt klart turen med ”Harry Potter toget”.

- [medarbejder], [Rejsearrangøren]

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår bl.a.:

”...

For denne rejse gælder Dansk Rejsebureau Forenings almindelige betingelser for pakkerejser samt de særlige almindelige rejsebestemmelser, som findes på [www.\[Rejsearrangøren\].dk](http://www.[Rejsearrangøren].dk).

...”

Af rejsearrangørens ”Almindelige betingelser for pakkerejser” fremgår endvidere:

”...

6.2. Afbestilling af pakkerejsen

6.2.1. Normale afbestillingsvilkår

Den rejsende kan afbestille pakkerejsen inden pakkerejsens begyndelse efter nedenstående standardiserede afbestillingsvilkår:

- Mere end 60 dage før afrejsen. Det indbetalte beløb refunderes med fradrag af depositum.
- Fra 60 dage og til og med 31 dage før afrejse: 50 % af rejsens pris er tabt.
- Fra 30 dage og indtil afrejse: Hele rejsens pris er tabt.

...”

I mail af 28. februar 2019 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Vi ønsker hermed at gøre opmærksom på, at køreturen med kabelbanen på dag 5 i Cairngorms Nationalpark må annulleres, da kabelbanen desværre er blevet lukket. I stedet indlægger vi et besøg hos Leault Working Sheepdogs, hvor vi oplever og hører om det utrolige samarbejde mellem hundene og fårehyrden.
 ...”

I mail af 2. maj 2019 til klageren anfører rejsearrangøren endvidere:

”...

Ændring til programmet

Desværre er vi blevet informeret om, at togselskabet, som opererer Jacobite Steam Train, trods vores tidlige bestilling, ikke kan levere billetterne til turen. Derfor refunderer vi iht. gældende betingelser kr. 400,- pr. person for den udeblivende togtur. Refunderingen finder sted inden afrejsen mod Skotland. [Rejsearrangøren] byder derudover på en frokost i løbet af rejsen.

I stedet køres den smukke tur i højlandet fra Fort William mod Mallaig i vores bus. Dette giver plads til undervejs at gøre et stop ved Glenfinnan-monumentet, hvorfra Bonnie Prince Charlie startede sin tragiske march mod London for at kræve den skotske og engelske trone i 1745. Det vil også være fotostop undervejs, så de der vil have et billede af toget har mulighed herfor.

Herefter fortsætter vi vores maleriske tur til Mallaig. Fra Mallaig skal vi på en kort, men utrolig smuk færgetur til Armadale på Isle of Skye.

Vi kører en tur på den smukke ø og nyder de spektakulære landskaber og sætter herefter kurs mod vores hotel.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 4. maj 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi har modtaget mail om endnu en ændring i vores rejseprogram, hvilket vi er mere end skuffede over.

Turen var meget nøje valgt på baggrund af det program, som var beskrevet da vi bestilte rejsen.

Nu er der indsat 2 ”erstatninger”, som på ingen måde lever op til vores ønsker.

Vi mener ikke vi får den vare som er købt og betalt og synes vi er blevet misinformeret og har købt på ”falske” betingelser.

Det er meget overraskende, at der først nu, kort før afrejsen, er ting som slet ikke var på plads.

Vi finder det rimeligt, at rejsen kan afbestilles, omkostningsfrit, når den ikke mere opfylder de ting som rejsen blev solgt på.

...”

I mail af 6. maj 2019 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Ligeledes blev første aflysning erstattet af besøg og foredrag om hunde det kan næsten ikke ligge mere fjernt fra den oprindelige plan og har absolut ingen interesse. Så ingen ændringer er erstattet af noget tilsvarende.
...”

I mail af 7. maj 2019 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

”...
Vi vil gerne tage imod tilbuddet og annullere, mod at vi mister 2 * 2000,-
Det er beklageligt, og vi betvivler ikke at jeres tur byder på meget andet godt, men for os har ændringer, ærgrelse og forløb, desværre fyldt for meget - og vores ferie ikke optimal med sådan en kedelig start.
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 6., 7. og 9. maj 2019 til rejsearrangøren og mails af 14. maj, 15. oktober 2019 og 9. januar 2020 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbagebetalt 19.585 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 4.000 kr. svarende til tilbagebetaling af hele rejsepris på 23.585 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 5. maj 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...
Ingen er mere kede af annulleringen af togrejsen end os, og vi har derfor også forsøgt gennem længere tid at finde på passende alternativer. Desværre kører toget kun en enkelt gang om dagen i retning mod Isle of Skye, og derfor er mulighederne selvsagt begrænsede. Vi ved at mange gæster vægter togturen højt, og derfor har vi også haft juristerne hos Danmarks Rejsebureau Forening til at vurdere, hvorvidt den manglende togtur er en så stor mangel på rejsen, at denne kan annulleres. Det mener man ikke at det er - og den opfattelse deler vi. Togturen er en sjov oplevelse - men det er også kun et par timers nostalgisk rejse fordelt ud på 8 dages tæt pakket program.
Når det så er sagt, så kan jeg også oplyse, at jeg selv deltog på turen sidste år, og her var der faktisk flere gæster som ønskede muligheden for at se Glenfinnan tættere på samt også muligheden for at fotografere toget i bevægelse. Begge dele er der nu lagt op til. Busturen fra Fort William til Mallaig er utrolig smuk med højlandet på den ene side og kysten og Isle of Skye på den anden side.
...”

I mail af 7. maj 2019 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...
Jeg vil dog supplere med, at ja der er mange timer i bus fordi vi tilbagelægger store afstande i det smukke land - men der er så meget mere på denne tur. Besøg på Stirling

Castle, sejltur på Loch Ness, bytur i Edinburgh, besøg på Edinburgh Castle, sejltur til Isle of Skye og meget meget mere. Togturen ville vi naturligvis helst have tilbudt også på denne tur, men det har desværre ikke været muligt.

Det er korrekt, at der også har været en ændring på kabelbanen i nationalparken. Denne ændring skyldes slet og ret, at kabelbanen er gået konkurs og dermed ikke kører. Det håber jeg, at du må give mig ret i er forhold uden for [Rejsearrangørens] kontrol.

...”

I mail af 2. oktober 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi må stadig fastholde, at der her ikke er tale om en væsentlig ændring af rejsen, hvorfor der heller ikke er tilbudt fuld refusion.

Jeg snakkede personligt med klager flere gange op til klagers beslutning om at annullere rejsen. Jeg har derfor bestræbt mig på at komme klager i møde så meget som overhovedet muligt, og refunderede således klager det fulde indbetalte beløb med undtagelsen af depositum. Med under én uge til afrejse var dette omkostningstungt, da omtalte depositum ikke engang dækkede de allerede udstedte flybilletter.

Pakkerejse-Ankenævnet beder om en række ekstra bilag:

...

4) Den planlagte varighed af togturen er 2 timer og 10 minutter inkl pause undervejs. Kabelbanens tur var på blot 8(!) minutter! Begge varigheder kan naturligvis bekræftes.

...

6) I vore betingelser (punkt 5.4.1) skriver vi om uvæsentlige ændringer på turen. Betingelserne medsendes til alle gæster som PDF-fil ved bestilling af rejse

...

Det er min overbevisning, at tvisten udelukkende omhandler den aflyste togtur på dag 3. Det er korrekt, at vi desværre også måtte annullere den korte kabelbanetur, som oprindeligt fremgik af programmet. Dette skyldes at kabelbanen gik konkurs (og i øvrigt fortsat ikke genåbnet). Vi informerede klager herom så snart vi blev underrettet herom (28. februar) og da klager ikke efterfølgende har henvendt sig herom, må jeg antage at klager havde forståelse for, at vi havde svært ved at ændre ved en konkurs i Skotland. Jeg kan i øvrigt oplyse, at det alternative besøg på en skotsk gård er så populært blandt vore gæster, at dette kommer til at indgå som en fast del af alle ture til Skotland i 2020.

Så kommer vi til det egentlige kritikpunkt – nemlig aflysningen af togturen på dag 3. Vi var meget kede af at erfare, at den reservation vi allerede i efteråret 2018 afgav på billetter ikke blev honoreret af selskabet bag [...]. Vi har haft togturen på programmet i over 5 år, og har ikke tidligere oplevet problemer hermed. Toget kører på en ganske almindelig offentlig togstrækning mellem byerne Fort William og Maillag i Skotland. Toget er naturligvis charmerende og fotogent, og da vi oplyste vore gæster, at togturen desværre måtte udgå redegjorde vi derfor også for:

1) At den fulde strækning stadig blev kørt – blot med bus. Det skal hertil bemærkes, at man i det gamle tog sidder på træbænke – mens busserne vi benytter i Skotland er moderne turistbusser med god affjedring

- 2) At vi grundet ændringen til bus fik mere tid til Glenfinnan-monumentet, som spiller en ikke uvæsentlig rolle i den skotske historie. På togturen kan man kun hurtigt ane monumentet.
- 3) At vi grundet ændringen til bus gav vore gæster mulighed for at gå fra monumentet op til Glenfinnan viadukten og herfra tage fine billeder af den berømte viadukt. Det kan man ikke på togturen!
- 4) At vi grundet ændringen til bus fik mere tid i Maillag (toget kører meget langsomt, og derfor tilbagelægger bussen ruten noget hurtigere) Denne ekstra tid brugte vi til på vores regning at byde alle gæster på frokost
- 5) At vi kompenserede med kr. 400,- pr person, hvilket er nær det dobbelt af prisen på togbilletten.

Det leder så hen til, hvorvidt den aflyste togtur er at betragte som en væsentlig ændring. Det mener jeg ikke.

Toget er ganske rigtigt en oplevelse – men kun én oplevelse blandt utallige på denne tæt-pakkede tur rundt i Skotland. Som anført på forrige side, så varer togturen godt 2 timer og alene på denne dag (dag 3 i programmet - bilag 4) indgår køreturen langs dalene og flotte lochs til Fort William for slet ikke at tale om den utrolig smukke sejltur til Isle of Skye, turen rundt på denne smukke ø efterfulgt af strækningen tilbage over Skyebroen til fastlandet. Glenfinnan-monumentet og viadukten er trods den aflyste togtur stadig besøgt. Der er således ingen steder på dagen, som ikke blev set som beskrevet i programmet. Herudover rummer rejsen også storbyerne Edinburgh og Glasgow, spændende besøg på Stirling Castle, Urquhart Castle, Eilean Donan Castle og selvfølgelig Edinburgh Castle. Vi er også forbi en fårefarm, en uldklædefabrik og et whiskeydestilleri for slet ikke at tale om sejlturen på Loch Ness. Der indgår 12 måltider og indkvartering på 6 forskellige hoteller.

Med andre ord er der tale om en virkelig omfangsrig rejse med et tæt pakket program, og jeg finder det derfor ikke korrekt, at fremhæve specifikt togturen som værende af så væsentlig karakter, at en annullering af denne berettiger til en annullering af hele rejsen. Dette finder jeg faktisk underbygget i turens program (se bilag 4 - indsendt af klager) hvor toget på ingen måde er fremhævet i forhold til turens mange andre programpunkter. ...”

I mail af 29. januar 2020 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endelig gældende:

”...

15. april: Vi får besked om de manglende billetter og går straks i gang med at finde løsningsforslag (herunder kontakt til West Coast Railways)

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 6., 7. og 9. maj 2019 til klageren og mails af 27. august, 2. og 4. oktober 2019 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at kabelbaneturen dag 5, pga. kabelbaneselskabets konkurs, blev ændret til et besøg på en fårefarm, og at togturen med det berømte Jacobite Steam Train, bedre kendt som Hogwartsekspressen dag 3, pga. togselskabets manglende levering af de bestilte billetter, blev ændret til en bustur på samme rute.

Ankenævnet finder imidlertid ikke, at de omhandlede afvigelser indebar en væsentlig ændring af et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, og klageren har derfor ikke været berettiget til at hæve aftalen og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at klageren i mail af 7. maj 2019 til rejsearrangøren – 6 dage før afrejse – accepterede at rejsearrangøren afbestilte rejsen.

Ifølge Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer skal aftalen om en pakkerejse affattes på et varigt medium og angive det fulde indhold af aftalen, jf. lovens § 9, stk. 2, jf. § 10, og omfatte de oplysninger der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, herunder nr. 14 – den rejsendes afbestillingsret efter § 15, stk. 1.

Af § 15, stk. 1, fremgår, at den rejsende kan afbestille en pakkerejse inden pakkerejsens begyndelse, og at rejsearrangøren – hvis det følger aftalen – kan kræve et rimeligt, standardiseret afbestillingsgebyr, som er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, eller et afbestillingsgebyr svarende til pakkerejsens pris med fradrag af sparede omkostninger og eventuelle indtægter fra salg af de afbestilte rejseydelser.

Da rejsearrangøren i forbindelse med bekræftelse af aftalen ikke på et varigt medium har oplyst klageren om rejsearrangørens vilkår for afbestilling af rejsen, finder Ankenævnet, at rejsearrangørens afbestillingsvilkår ikke er en del af aftalegrundlaget.

Som følger heraf finder Ankenævnet, at rejsearrangøren under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, og da rejsearrangøren fra den 15. april 2019 var vidende om den aflyste togtur dag 3, alene er berettiget til at opkræve et afbestillingsgebyr af rejsens pris svarende til 2.000 kr.

Klageren er herefter berettiget til yderligere tilbagebetaling af 2.000 kr.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K.] samt renter fra den 4. september 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] 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