

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-280

afsagt den 10. juli 2019

KLAGER	[Klager] (2 personer) [Adresse1] [By1]
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]
REJSEMÅL	Rundrejse. "Fantastiske Australien", Singapore og Melbourne-Cairns, Australien. 7.2.-28.2.2019.
PRIS	I alt 104.740 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. aflysning af togtur dag 11 pga. et væltet godstog.
KRAV	"...30-40 % af rejsens fulde pris refunderet." Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 2.273 kr. pr. person, i alt 4.546 kr.
KLAGEGEBYR	2. april 2019
SAGEN FULDT OPLYST	7. maj 2019

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [Klager] samt renter af 454 kr. fra den 2. april 2019 og af 4.546 kr. fra den 9. august 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 22. oktober 2018 i rejsearrangørens butik en rundrejse ”Fantastiske Australien”, for 2 personer for perioden fra torsdag den 7. februar til torsdag den 28. februar 2019 med indkvartering i dobbeltværelse, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Søndag den 17.02.19 blev vores TOGTUR annulleret. Togtur med The Ghan fra Adelaide til Alice Springs, overnatning på toget med alle måltider og drikkevarer inkluderet.

Vi fik i stedet en tur ud til Adelaide Hills & Barossa Valley. Turen var ikke noget vi havde ønsket eller bedt om. ... Vi valgte [Rejsearrangøren] udelukkende fordi de kunne tilbyde TOGTUREN. Vi så togturen som højdepunktet på denne tur til Australien.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Fantastiske Australien

22 dages rundrejse

Intet mindre end en fantastisk rundrejse i Australien spækket med store oplevelser. Tænk f.eks. Great Barrier Reef, der er verdens største naturlige “bygningværk”. Eller monolitten Ayers Rock/Uluru, der knejser i den røde ørken. For slet ikke at tale om de vindblæste klippeformationer på Kangaroo Island, hvor du ud over kænguruer også møder koalaer, emuer, sæler og søløver. Læg hertil en af verdens ældste kulturer og et unikt plante- og dyreliv, som har fulgt sit eget udviklingsspor. Australien er et kontinent af kontraster, og vi har sammensat rundrejsen på 22 dage, så du oplever flere forskellige områder og får et nuanceret billede af det kæmpemæssige land.

Oplevelserne spænder bredt – fra 20.000 år gamle hulemalerier og en af verdens ældste kulturer til hippe storbyer med de sidste nye trends, men også naturmæssigt kommer du stort set hele spektret rundt. Den røde ørken fascinerer med særprægede klipper og kløfter, og på en 3- dages safaritur i 4WD får du den australske outback helt ind under huden. I denne del af Australien får du også et godt indtryk af de næsten uvirkeligt store afstande i det døgn tid, som togturen fra Adelaide til Alice Springs tager. Og i den røde ørken venter en helt usædvanlig oplevelse, hvor du kan se den midlertidige imponerende lysinstallation “Field of Light” i nærheden af Ayers Rock/Uluru. Storbyoplevelser får du i en af verdens smukkeste beliggende storbyer – Sydney med det berømte Operahus er selvfølgelig et ”must” på turen. Grønt så langt øjet rækker – den oplevelse får du i det tropiske nord, når vi besøger Australiens mest uberørte regnskovsområder.

Glæd dig fordi

- du får en masse unikke oplevelser, som kun findes i Australien
- du kommer tæt på dyrelivet på Kangaroo Island
- du oplever den røde ørkens highlights på en safaritur
- du har muligheden for at se installationen “Field of Light” ved Ayers Rock/Uluru
- du får en uforglemmelig oplevelse om bord på det legendariske tog The Ghan
- vinsmagning i vinddistriktet Coonawarra

- du kommer på rundvisning i Sydney Opera House
- der er inkluderet en heldagssejltur til Great Barrier Reef
- alt er stort set inkluderet i prisen, og det gælder også udflugter og måltider

...

Dag 11 Togtur med The Ghan fra Adelaide til Alice Springs

Vi starter dagen med en kort byrundtur, før vi kører til stationen og går om bord på det legendariske tog The Ghan. Navnet The Ghan stammer fra den tid, hvor kameler – eller rettere sagt dromedarer indført fra Afghanistan – var det eneste transportmiddel til og fra den røde ørken. Det er dromedardriverne, ”afghans”, der har givet togstrækningen dens navn, for mens de sidste skinner til Alice Springs blev lagt, måtte passagererne nemlig stadig tilbagelægge et stykke på kamelryg. Det tager et døgn tid at køre strækningen gennem Australiens mest tørre og øde landskab. Der er reserveret plads i kategorien ”Gold Service”, som er den ultimative togoplevelse, når det gælder komfort og service. I Queen Adelaide restauranten serveres fortræffelige måltider med vine. Alle måltider og drikkevarer (vin, øl og spiritus) er inkluderet.

Overnatning: Om bord på The Ghan.

Inkluderede måltider: Morgenmad, frokost og aftensmad.

Dag 12 Byrundtur i Alice Springs inkl. Flying Doctor Service og School of the Air

På turen nordpå fra Adelaide stopper toget tidlig morgen ved den lille by Marla, og du oplever en uforglemmelig solopgang i den australske outback. Ankomst til Alice Springs midt på dagen, og umiddelbart herefter tager vi på sightseeing.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 5. marts 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Med henvisning til ovennævnte rejse, indgiver vi klage over manglende togtur med The Ghan fra Adelaide - Alice Springs fra 17.02.19-18.02.19.

Vi har bestilt og betalt for denne tur, forventer derfor en kompensation/refusion på ca. 30% - 40% af rejsens fulde pris.

Valget af jeres rejse, Fantastiske Australien, var udelukkende på grund af togturen, som vi så som højdepunktet på turen.

...”

I mail af 9. marts 2019 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

”...

Vi er ikke tilfreds med beløbet. Beløbet der bliver refunderet burde mindst være togturens pris. Det I har brugt til dagens udflugt og mad har vi ikke ønsket eller bedt om, må derfor være for jeres egen regning.

...”

I mail af 6. april 2019 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...

Vi skulle rejse med toget søndag den 17.02.19 (11. dag) se side 5 i rundrejseprogrammet.

Lørdag aften den 16.02.19 ca. kl. 22.30 blev vi ringet op på vores hotelværelse - at togturen ikke blev til noget, vi skulle i stedet flyve næste morgen. Senere på natten fik en ny besked - skulle alligevel ikke flyve næste morgen. (se bilag [...] ny plan) Vi skulle i stedet blive på vores hotel et døgn mere. Vi opdagede først den nye plan om morgenen - beskeden var smidt ind under døren i løbet af natten.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 3. maj 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 2.273 kr. pr. person, i alt 4.546 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”...30-40 % af rejsens fulde pris refunderet.”

Rejsearrangøren gør i mail af 8. marts 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er naturligvis rigtig kede af, at togturen med The Ghan uheldigvis blev aflyst pga. et væltet godstog. Det var et hændeligt uheld, som var helt udenfor vores kontrol, og vi ved, at mange så frem til den togtur som en afslappende og anderledes oplevelse på en lang rejse. Så snart vi blev adviseret om det, satte vi selvfølgelig alt ind på at sørge for, at vi fik situationen afhjulpet så godt som muligt med ekstra overnatning i Adelaide, en udflugt til Barossa Valley med vinbesøg og frokost, fly til Alice Springs, så den øvrige del af rejsen kunne forløbe uændret samt en aftensmad i Alice Springs og senere i Cairns. Omkostninger der for os oversteg de udgifter, som er refunderet for togrejsen.

...

Vi er indstillet på at yde en kompensation for den aflyste togtur svarende til en døgnandel af rejsens pris. Det beløber sig til 2.273 kr. per person både for jer, som har rejst som par og for dem af jer, som har rejst alene, da der ikke er beregnet noget enkeltværelsestillæg på togturen. Vi har i forbindelse med fastsættelse af kompensationen rådført os med Pakkerejse-ankenævnet, og kompensationen er i tråd med deres vurdering.

...”

I mail af 23. april 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Som klager nævner blev togturen med The Ghan 17/2 mellem Adelaide og Alice Springs aflyst.

Vi får en opringning fra vores samarbejdspartnere i Australien 16/2, dvs. dagen før afgang, om at et godstog er væltet på strækningen og at The Ghan ikke kan køre som planlagt den følgende eller kommende dage.

Da vi blev adviseret om afløsningen satte vi alt ind for at sørge for at vi fik afhjulpet situationen så godt som muligt med ekstra overnatning i Adelaide, en udflugt til Barossa Valley med vinbesøg og frokost, fly til Alice Springs, så den øvrige del af rejsen kunne forløbe uændret samt en aftensmad i Alice Springs og senere i Cairns.

Vi er uforskyldt i aflysningen af toget og føler at vi på bedste vis har draget omsorg om vores gæster ved at give dem et alternativt program, samme antal måltider og så erstattet togturen med fly.

Vi har sendt en mail ud til samtlige gæster med kompensation for den manglende togrejse. Den varer et døgn og det var også den kompensation jeg blev vejledt med efter at have konsulteret Jer i sagen.

...

Det er naturligvis beklageligt at toget ikke kunne køre som planlagt, men med kun 1 dags varsel, synes vi at det alternative program vi fik lagt gav gæsterne nogle gode oplevelser uden spildtid.

Vi forstår naturligvis gæsternes skuffelse over den manglende oplevelse med togturen, men aflysningen var ude af vores hænder og vi holder fast i at kompensationen på en døgnandel (kr. 2.273,-) er rimelig.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 13. marts 2019 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at togturen dag 11 – søndag den 17. februar 2019 – med ”The Ghan” fra Adelaide til Alice Springs med forplejning og overnatning, blev aflyst dagen forinden pga. et væltet godstog.

Efter § 21 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer er rejsearrangøren ansvarlig over for den rejsende for levering af de rejseydelser, der er inkluderet i pakkerejsen, uanset om ydelserne skal leveres af rejsearrangøren eller af andre. Rejsearrangøren hæfter således for de gener, som det væltede godstog påførte klageren, og den herved opståede forringelse af rejsen.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.000 kr.

Ved fastsættelsen af nedslaget størrelse har Ankenævnet lagt vægt på beskrivelsen af togrejsen ”The Ghan” i udbudsmaterialet og dennes høje seværdighedsværdi.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren 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 5.000 kr. til klageren [Klager] samt renter af 454 kr. fra den 2. april 2019 og af 4.546 kr. fra den 9. august 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