

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-331

afsagt den 29. oktober 2019

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager] [Adresse1] [By1]	(1 person)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangør]	
<b>REJSEMÅL</b>	”Yoga & mindfulness retreat i Sydspanien”, Spanien. 10.2.-16.2.2019.	
<b>PRIS</b>	I alt 13.300 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende og utilfredsstillende fysiske rammer til at dyrke yoga. Utilfredsstillende beliggenhed, støjgener samt manglende eget toilet/bad og udgang til terrasse. Manglende udflugter.	
<b>KRAV</b>	”Kompensation for hele opholdet.” Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.925 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	8. april 2019	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	24. juli 2019	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.300 kr. til klageren [Klager] samt renter af 5.375 kr. fra den 8. april 2019 og af 1.925 kr. fra den 28. november 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 17. januar 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse ”Yoga & mindfulness retreat i Sydspanien”, Spanien, for 1 person for perioden fra søndag den 10. februar til lørdag den 16. februar 2019 med indkvartering, udflugter og forplejningen i henhold til beskrivelse af rejsen på rejsearrangørens hjemmeside.

Klageren flyttede dag 2 til en anden indkvartering, en villa i Fuengirola, Malaga.

Klageren gør gældende, at indkvarteringerne var utilfredsstillende navnlig pga. at der ikke var fysiske rammer til at dyrke yoga, da rejsedeltagerne flere gange dagligt måtte flytte møbler for at rydde gulvplads og sætte i opvaskemaskinen, manglende eget toilet/bad og udgang til terrasse på værelset, støjgener om natten fra generator til jacuzzi og swimmingpool og elektronik samt manglende mulighed for ”at være mig selv uden krav og forventninger”.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen ikke på noget tidspunkt var beliggende i bjergbyen Mijas, men i et boligkvarter uden mulighed for at vandre i naturen.

Klageren gør endelig gældende, at yogaen og stille-maunaen var utilfredsstillende, og at udflugten ”Picnic på stranden” og muligheden for at opleve Malaga manglede.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Yoga & mindfulness retreat i Sydspanien

Tag med på en indre og ydre rejse til et unikt yoga refugium i bjergbyen Mijas tæt på Malaga. Her bor du i en smuk æstetisk villa med udsigt over havet og bjergene. Du får serveret lækre, sunde veganske og vegetariske måltider tilberedt af den danske økologiske restaurant La Cocina Verde. Du rejser med den erfarne yogainstruktør, [...], der sørger for, at du kommer helt ned i gear, får rensset ud i kroppen og mærket dig selv. Du får undervisning i free flow yoga både morgen og aften. Yoga er en strategi til at forvandle og helbrede følelser, krop og sind, og det vil du kunne mærke på retreatet.

Efter at have fulgt en vegetarisk og vegansk kost samt deltaget i to yogaklasser om dagen, mediteret, slappet af og mødtes med ligesindede mennesker, vil du føle dig sundere på flere planer, mere levende og motiveret til at fortsætte livet med et nyt perspektiv. For mange er et sådant retreat en kick starter til at leve mere autentisk, få samlet krop, sind og sjæl og vende hjem med et beroliget nervesystem.

Maden:

Morgenmaden laver vi selv. Den består af omelet, frugt & grønt, fuldkornsbrød, marmelade, yogurt og müsli. Frokosten og aftensmaden er både vegetarisk og vegansk tilberedt af de bedste lokale råvarer fra den danske økologiske restaurant La Cocina Verde, som dagligt bringer maden til os. Med en sund ernæringsrig kost, får du mere energi & en god fordøjelse, hvilket støtter op omkring udrensningsprocessen.

I løbet af dagen dyrker vi yoga, slapper af ved poolen, nyder roen i os selv og udsigten. Området er også oplagt til både korte og lange gåture. Vi har en bil til rådighed, som vi sammen kan bruge til både strand, by- og bjergture.

...

#### Day 1 Afrejse og ankomst

Ved ankomsten til Malaga lufthavn, bliver du mødt af [yogainstruktøren] og kørt til bjergbyen Mijas, som ligger 30 km fra lufthavnen. Efter indlogering introducerer [yoga-instruktøren] dig til yoga retreatet. Resten af dagen kan du bare slappe af i de skønne omgivelser. Der er ro til bare at være og nyde. Om aftenen er der fællesspisning og yoga.

...

#### Day 2 Yoga, mindfulness & fritid

Yoga morgen kl. 8.00 – 9.30

På få dage vil du lære at styre, dirigere og holde på energien indeni med yogiske teknikker såsom: stillinger, åndedrætsøvelser krydret med mudras (håndtegn) efterfulgt af en dejlig dybdeafspænding.

Vi praktiserer også mindfulness og koncentration, som er vejen til meditation. Du vil føle dig stærkere både fysisk og mentalt, men samtidig være meget mere afslappet og hengiven. Vigtigst af alt, får du mulighed for at mærke dig selv og bare være dig uden nogle krav eller forventninger. Yoga retreatet er din tid, hvor du kun har fokus på dig selv. Øvelserne er blide vinaysa flow, hvor bevægelserne er synkroniseret med åndedrættet. Det kan føles som en dans med følelser, og som en tilstand hvor alle ydre og indre sensationer er tilladte.

Den veganske/vegetariske mad og yogaen hjælper kroppen med at rense ud på flere planer.

Morgenmad kl. 10

Hviletid - tid til at slappe af

Let Frokost kl.14

Yoga kl. 18.00 – 19.30

Aftensmad kl. 20.00

...

#### Day 3 Yoga, mindfulness & udflugt til stranden

Yoga morgen kl.8.00 - 9.30

Timerne er sammensat af flere forskellige yogastilarter afhængig af naturens cyklus, årstiden og de astrologiske aspekter. Der er elementer fra Emotional Yoga, Hatha Yoga, Vinyasa yoga, og der indgår også stillinger fra Yin Yoga og Restorativ Yoga.

I arbejdet med yogaen kommer vi, via kroppen, ofte i kontakt med dybere emotioner, som der her er rum til at få italesat uden, at det forceres. Der opstår som regel en smuk tillid og nye venskaber i gruppen med ligesindede mennesker. Gennem yogastillingerne frigør vi blokeringerne i kroppen og energisystemet, der forhindrer vores prana (livsenergi) i at flyde frit og let.

Morgenmad kl. 10.

Hvis du vil, kan du tage med på udflugt til stranden, hvor vi tager frokosten med og laver en lille picnic.

Yoga kl. 18.00 - 19.30

Aftensmad kl. 20.00

...

#### Day 4 Stille-mauna, mindfulness & yoga

Vi giver lige kroppen tid til at restituere og integrere, så der er yogafri denne morgen.

Morgenmad kl. 10

Mauna: Nu skulle du gerne være kommet ned i gear og have dyrket dit indre med fordybelse og udrensning. Du skulle gerne mærke dig selv og være bedre til at genfinde din naturlige tilstand af fred og balance. Derfor praktiserer vi stille-mauna, hvor du skal være stille og ikke kommunikere med andre end dig selv fra kl. 11-17. Det betyder, at du lægger al ydre kommunikation og elektronik fra dig for at opleve den indre stilhed, som de fleste længes efter.

Hviletid - tid til at slappe af og nyde omgivelserne. Der er god mulighed for at vandre i den omkringliggende natur.

Let Frokost kl. 14

Yoga kl. 18.00 - 19.30

Aftensmad kl. 20.00

...

Day 5 Yoga, mindfulness & fritid

Yoga morgen kl.8.00 - 9.30

Morgenmad kl. 10

Yoga styrker hele dit nervesystem og aktiverer biologiske og psykologiske healingsprocesser. Se det som et indre forfriskende brusebad, der stimulerer alle dine celler, hvilket får dig til at ændre karakter og ikke desto mindre træde i karakter.

Hviletid - tid til at slappe af og nyde omgivelserne. Du kan evt opleve Mijas eller Malaga på egen hånd. Du vælger helt selv.

Let Frokost kl. 14

Yoga kl. 18.00 - 19.30

Aftensmad kl. 20.00

...

Day 6 Yoga & hviletid

Yoga morgen kl.8.00 - 9.30

Morgenmad kl. 10

Hviletid - Du kan nyde formiddag- og eftermiddagstimerne og gøre det, du føler for, som den perfekte afslutning på yoga retreatet i Andalusien.

Let Frokost kl. 14

Yoga kl. 18.00 - 19.30

Aftensmad kl. 20.00

...

Om din rejsedesigner

...

Jeg lever af at afholde yoga retreats til flere forskellige destinationer, som jeg har udvalgt på grund af stedernes unikke energi og smukke omgivelser. Stederne har altid et særpræg, der gør dem helt specielle og nærmest skaber en magisk atmosfære.

...”

Af rejsearrangørens “Betingelser for bestilling af rejse på [Rejsearrangør].dk” fremgår bl.a.:

”...

11 Reklamation og klager

...

11.3. Såfremt der måtte være en mangel ved Rejsen, skal Kunden hurtigst muligt henvende sig til Arrangøren og samtidig gøre [Rejsearrangør] opmærksom herpå, sådan at en

eventuel afhjælpning kan ske på stedet. Forsømmer Kunden at give [Rejsearrangøren] mulighed for afhjælpning, bortfalder ethvert krav på efterfølgende godtgørelse for sådanne mangler.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 20. februar 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

#### Indkvartering

Huset, som skulle bruges til yogaretreat for 7 personer og en yogalærer, var i teksten om retreatet beskrevet som et “unikkt yoga refugium i bjergbyen Mijas”. Derudover var det beskrevet som en “smuk og æstetisk villa”. Huset var ikke en villa, men et townhouse. Det var småt, mørkt og beskidt. Derudover lå huset ikke i Mijas, som lovet.

4 af deltagerne havde bestilt 2 dobbeltværelser og forventede derfor at skulle dele badeværelse, men de resterende tre deltagere skulle deles om ét badeværelse uden lås, hvilket på ingen måde levede op til forventningerne. Et af dobbeltværelserne var placeret i kælderen, hvor lyset var ringe, der var gitter for vinduerne og døren til badeværelset ikke kunne lukkes. Rummet er næppe godkendt til beboelse, da der ingen flugtvej var. Derudover var sengene i dette rum feltsenge. De resterende rum var små, mørke og ikke ordentligt rengjort og levede derfor ikke op til de forventninger, som billederne i beskrivelsen af retreatet havde dannet grundlag for.

Den sal, som det var meningen vi skulle have yogaundervisning i to gange om dagen, var et lille og meget koldt træningslokale, med boksebold, spejle og træningsmaskiner. Der lugtede af klor og var meget mørkt. Lokalet levede på ingen måde op til forventningerne til et yogaretreat og var slet ikke tiltænkt yoga. Et yogalokale forventes at være uden spejle eller træningsmaskiner, da disse ting er modstridende ift. formålet med yoga, samtidig bør der være lunt og veludluftet af hensyn til åndedrætsøvelserne. Poolen, som var vist på et billede i beskrivelsen af stedet, skulle deles med øvrige beboere i området. Området var tæt beboet af blandt andet børnefamilier og der var ikke grundlag for at skabe den afslappende stemning, som fremgik af beskrivelsen af retreatet.

Da det allerede beskrevne træningslokale, ikke var varmet op, måtte vi på dag 2 flytte de tunge møbler i den lille stue, for at gøre plads til yoga der. Der var altså ingen yoga om søndagen, som det ellers var beskrevet i programmet. Yogaen mandag morgen var tæt og beklemmt med møbler rundt om deltagerne. I blev hos [Rejsearrangør] informeret om situationen, både fra [yogainstruktøren] og fra [rejsedeltager 1], som havde telefonisk kontakt med jer. Vi fik mandag eftermiddag tilbudt et andet sted til retreatet og ankom der mandag aften. Vi havde derfor henholdsvis mistet 1 og 1,5 døgn. Det er på denne baggrund vi anmoder om økonomisk kompensation for de tabte henholdsvis 1,5 døgn for 4 personer og 1 døgn for 3 personer.

...

#### Misvisende information

Yogaretreatet var på jeres hjemmeside beskrevet som en pause fra hverdagen, med afslapning, lækker mad og mulighed for at komme helt ned i gear. På trods af at indkvarteringen fra mandag aften var et bedre niveau, var der stadig ikke yogasal i villaen, vi måtte derfor flytte møblerne frem og tilbage mellem køkken og stue for henholdsvis at kunne dyrke yoga og spise, dvs. 4 gange om dagen. Selvom rummet var større end ved første

indkvartering, var vi fortsat udfordret af møbler, lamper og efter et par dage også snavs, grundet rummets multifunktion som gennemgangsrum, opholdsstue, spisestue samt yoga-lokale.

I beskrivelsen stod, at vi ville "få serveret lækre, sunde veganske og vegetariske måltider"; men da al maden ankom i foliebakker og plastik og da der ikke var tænkt på service af nogen slags, måtte [yogainstruktøren] ved hvert måltid sætte maden frem, så vi selv kunne tage. Det gav et indtryk af buffet og take-away og var langt fra den luksuriøse og lækre oplevelse, som var beskrevet og som rejsens prisniveau også indikerer, at man måtte forvente.

...

I beskrivelsen af yogaretreatet stod, at der ville være en bil til rådighed, så vi selv kunne tage på små ture. Dette var ikke tilfældet for de fleste af dagene, da bilen var i stykker og der måtte skaffes ny. På dag 3 skulle der ifølge programmet være mulighed for udflugt til stranden med picnic, det skete aldrig og da vi italesatte dette, fik vi at vide at det var besværligt at tage maden med til stranden og at vi i den nye indkvartering var meget tæt på stranden. I programmet blev vi lovet mulighed for at vandre i den omkringliggende natur, men ved begge indkvarteringer var vi placeret i villakvarterer et stykke væk fra natur og ro.

Indtrykket var fra starten forvirret, frustrerende og stressende, da vi alle blev hentet for sent i lufthavnen, ankom til en indkvartering, som var langt under standarden, og samtidig bød hele ugen på praktiske udfordringer og konstant stillingtagen til hvordan vi hver især syntes tingene bedst skulle løses. Det er på trods af, at der i programmet stod: "Vigtigst af alt får du mulighed for at mærke dig selv og bare være dig selv uden nogle krav og forventninger".

Manglende service og ringe kvalitet

Den manglende service gjorde, at vi selv måtte flytte møbler, sætte i opvaskemaskinen og med en yogalærer, som blev nødt til at feje, anrette mad og være chauffør, skabte det langt fra den afslappede stemning, som vi har betalt for. 2 af personerne måtte på retreatet dele et badeværelse, som lå i forlængelse af et af værelserne, hvorfor bad og toiletbesøg måtte koordineres mellem de to. Begge havde betalt for enkeltværelse. Et af disse enkeltværelser var en hytte i haven, hvor alle lyde fra gaden udenfor kunne høres. Det andet værelse lå ved siden af generatoren til jacuzzi og poolen og indeholdt elektronik-skab med routere, hvilket forårsagede en konstant larm og summen på værelset.

Som kompensation for den kritisable start på dette Yoga- og Mindfulness Retreat, blev vi tilbudt en massage af en times varighed. Det eneste sted massagebriksen kunne stilles op, var imidlertid i husets eneste fællesrum, som i forvejen måtte tjene som både yogarum, opholdsstue og spiserum. I de 7 ½ timer massagen stod på, betød det således, at den som modtog massage, lå i samme rum, som de øvrige deltagere på retreatet sad og hvilede i. Endnu et eksempel på at vi i løbet af hele opholdet måtte forsøge at få det bedste ud af ikke-optimale betingelser.

Derudover blev det sagt, at indkvartering nummer to var en opgradering af hvad der var beskrevet i salgsmaterialet. Reelt bestod opgraderingen i, at der var en jacuzzi i villaen, hvilket ikke var en del af det oprindelige beskrevne retreat. Det er dog langt fra nok til at kompensere for den ringe første indkvartering, manglende service, manglende ro- og afslapningsmuligheder, ringe indkvartering for 2 ud af 7 deltagere på resten af retreatet samt den forvirrede og stressede stemning de efterfølgende dage. Og vigtigst af alt; en jacuzzi kan ikke fungere som en kompensation for en manglende yogasal, som dog må være et minimum at have på et yoga-retreat.

...”

I bilag til klageskemaet anfører klageren bl.a.:

” ...

- Der i rejsebeskrivelsen står, at vi skulle bo i byen Mijas, det gjorde jeg ikke, hverken under første eller anden indkvartering.

- ...

- Jeg har givet 13.300 kr. for et ophold, hvor jeg skulle få mulighed for at “være dig selv uden nogle krav og forventning” og at “komme helt ned i gear”. Jeg har under opholdet skulle flytte indkvartering, flytte på møbler fire gange om dagen, sætte service i opvaske-maskinen og ikke kunnet sove om natten på grund af larm.

- I [Rejsearrangørens] rejsebeskrivelse er der et billede af et enkeltværelse med dobbeltseng og udgang til terrasse, hvorfor jeg regnede med, at det var sådan jeg skulle bo. Jeg har i stedet under opholdet været tvunget til at planlægge toilet- og badbesøg, med en person jeg ikke kendte.

- Rejsebeskrivelsen indeholder et detaljeret program, som på ingen måde blev overholdt. Der stod, at vi havde mulighed for at opleve Malaga, det fik vi ikke mulighed for. Der stod, at vi kunne få picnic på stranden, det fik vi ikke mulighed for. Endelig stod der, at vi kunne komme ud at vandre, det fik vi heller ikke mulighed for.

- Rejsebeskrivelsen indeholder et detaljeret program, hvor der er beskrevet program for hver dag. Yogaen beskrives som om den er planlagt og gennemtænkt ift. forløbet og behovet. Gruppen blev under hele opholdet spurgt til hvad vi syntes vi skulle lave, og hvordan vi syntes vi bedst løste de praktiske udfordringer, hvilket har betydet, at opholdet ikke gav mulighed for at koble af uden krav og forventninger, som det var lovet i rejsebeskrivelsen.

Under hele opholdet har [yogainstruktøren] beskrevet det sted, hvor hun plejer at lave yogaretreats for [Rejsearrangøren]. Det sted havde ikke mulighed for at huse os denne uge og [Rejsearrangøren] fandt derfor et andet sted. Jeg vil påstå, at beskrivelsen af det oprindelige yogaretreat er blevet brugt til dette yogaretreat, hvilket betyder, at jeg ikke har fået den vare jeg har købt.

[Yogainstruktøren] fortalte under opholdet, at der normalt på hendes retreats var andre, som stod for forplejning og generel service under opholdet. [Rejsearrangøren] har altså på det retreat jeg var på, sparet disse ressourcer væk og indkvarteret os i et rækkehus, som de ikke har inspiceret inden. Deres besparelse har betydet, at jeg ikke har modtaget det jeg har betalt for.

...

Jeg er uenig med [Rejsearrangøren] svar på min klage, fordi [Rejsearrangøren] skriver, at - [Yogainstruktøren] ikke har modtaget klager under opholdet. Det er ikke rigtigt, både jeg selv og andre i gruppen har flere gange sagt til [yogainstruktøren], at opholdet ikke levede op til rejsebeskrivelsen. Hver gang fik vi at vide, at vi skulle klage til [Rejsearrangøren] når vi kom hjem, hvis vi var utilfredse. På førstedagen anmodede flere af deltagerne om at komme hjem på [Rejsearrangørens] regning, det kunne vi ikke få lov til. Vi aftalte derfor i gruppen, at få det bedste ud af opholdet under omstændighederne, men gjorde det hele tiden klart overfor [yogainstruktøren] hvad vi var utilfredse med.

...

Under de 5 dages ophold i den anden indkvartering, måtte jeg lave yoga op ad en sofa, hvilket i høj grad hæmmede udførelsen. Der var ikke mulighed for at strække armene ud

til siden jeg skulle hele tiden være opmærksom på ikke at ramme ind i hverken sofa eller de andre deltagere, som stod lige ved siden af mig.

[Rejsearrangøren] beskriver også, at yogaen søndag, i den første indkvartering, blev udført som en siddende meditation. Grunden til at den gjorde det, var at vi var blevet hentet for sent i lufthavnen, og derefter kom frem til et sted, hvor det ikke fysisk kunne lade sig gøre at dyrke yoga uden at flytte de tunge møbler i stuen. Samtidig havde hele gruppen tilkendegivet, at vi var utilfredse med indkvarteringen og nogle ønskede en returbillet hjem. Stemningen blev derfor også brugt som undskyldning for at meditere. Yogaen mandag morgen var påvirket af hvor lidt plads der var. Jeg lavede yoga klods op af et bord, som jeg flere gange slog både arme og ben ind i, for at undgå at ramme deltageren ved siden af mig.

Ift. rengøring, så forventede jeg, at der ville blive gjort rent i løbet af et 6 dages ophold, hvor 7 personer og en yogalærer lavede yoga på måtter på gulvet to gange om dagen. De forhold, vi blev tvunget til at lave yoga under, hvor vi hele tiden skulle flytte møbler og måtter og i samme rum skulle spise og endda have massage, må det forventes at blive beskiddt. Vi bad yogalæreren bede den rengøringshjælp, som var tilknyttet villaen, gøre rent, som minimum i stuen, men dette skete ikke. Derfor begyndte yogalæreren at feje i stuen en morgen, hvor vi egentlig skulle være begyndt på yogatimen. På et yogaretreat, hvor man har fået at vide, at man kan være sig selv "uden nogle krav og forventninger" og "komme ned i gear" forstyrrer det, at den person, der skal undervise, gør rent, laver mad og står for en masse praktiske ting. Især når det foregår i den tid, hvor det var hensigten, at vi skulle lave yoga. Jeg havde hele tiden dårlig samvittighed over ikke at hjælpe nok til, på den anden side mener jeg ikke, at jeg på en ferie til 13.300 kr. skal bruge min tid på at sætte i opvaskemaskinen, feje eller flytte rundt på møbler.

...

Det er rigtigt, at [yogainstruktøren] kogte æg til os om morgenen og satte morgenmaden frem, den del er jeg ikke utilfreds med, og jeg havde gerne selv lavet morgenmad under opholdet, da jeg var indforstået med, at det var vores eget ansvar. Jeg var også klar over, at frokost og aftensmad blev leveret udefra, da det fremgik i rejsebeskrivelsen. I rejsebeskrivelsen står dog, at vi ville "få serveret" måltiderne. Maden blev sat på køkkenbordet i foliebakker. Flere gange levede kvaliteten af maden langt fra op til forventningen og blev for eksempel serveret kold et par gange.

...

Det er rigtigt, som [Rejsearrangøren] skriver, at vi valgte, at det var vigtigere for os at komme til Mijas den sidste dag, end at komme ud at vandre. Der stod i programmet, at vi skulle bo i Mijas, og derfor troede jeg, at vi havde mulighed for at se byen i løbet af ugen. Da det ikke var tilfældet, var vi i gruppen enige om, at det var vigtigere at se Mijas end at finde et sted vi kunne vandre.

...

Jeg ankom som den sidste til den anden indkvartering og måtte derfor trække lod med en anden deltager om hvem der skulle sove i det sidste rum i huset og hvem der skulle sove i en træhytte i haven. Jeg blev indkvarteret i et værelse med en konstant summen pga. wifibokse, elskabe og en generator til pool og jacuzzi, som stod lige uden for værelset. Jeg italesatte flere gange overfor yogalæreren, at jeg ikke kunne sove, fordi der var en konstant summen på mit værelse, og spurgte om hun ville undersøge, om vi kunne slukke for bølger i jacuzzien og opvarmning af jacuzzien om natten. Hun forsøgte, men lykkedes ikke



med at slukke for bølger i jacuzzi'en. Yogalæreren opgav derudover at slukke for opvarmning af pool og jacuzzi om natten, da opvarmningen ville tage for lang tid efterfølgende.

...

[Rejsearrangøren] skriver, at vi har fået mere yogaundervisning end lovet. Jf. programmet skulle der være yoga søndag aften, to gange mandag, tirsdag, torsdag og fredag og én gang onsdag. Jeg mener ikke, at det var en yogasession vi blev tilbudt søndag aften. Derfor opfatter jeg den yoga vi blev tilbudt onsdag, som kompensation for den manglende yoga om søndagen.

...

[Rejsearrangøren] skriver derudover, at vi har modtaget en intimkoncert. Her var der tale om, at yogalæreren bad sin kæreste komme og spille guitar og synge for os en aften. Yogalæreren fortalte os en dag, at hun havde en overraskelse hvilket var, at hendes kæreste ville komme og spille for os. Jeg sagde ikke fra overfor dette, på trods af at jeg ikke havde lyst til at deltage. Jeg tog på yogaretreat for at koble af og komme ned i gear, og en hel aften, hvor jeg sad og ventede på at kunne tillade mig at gå i seng, hjalp ikke på at komme ned i gear og væk fra hverdagen. Jeg sagde ikke fra i det øjeblik, for jeg ønskede ikke igen at skulle sige fra overfor yogalæreren eller hendes kæreste, som ikke var en del af det beskrevne ophold jeg havde købt.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 5., 10. og 25. marts 2019 til rejsearrangøren og mails af 29. april, 3. og 23. juli 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.925 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "Kompensation for hele opholdet."

Rejsearrangøren gør i mail af 19. marts 2019 til klageren bl.a. gældende:

"...

Huset:

Vi kan kun beklage på villa-leverandørens vegne, da ejeren af huset ikke levede op til forholdene jævnfør billederne, som leverandøren selv havde oplyst.

Villaens adresse er: [...]. Mijas, Andalucía 29649.

Så snart [yogainstruktøren] meddelte os, at I ikke var glade for forholdene for jeres indkvartering, fandt vi et andet hus til jer, som vi gennem jeres tilkendegivelser fik bekræftet, levede fuldt op til jeres forventninger.

Denne ekstra booking var en ekstra omkostning for os, som vi gav jer helt gratis. Indkvarteringen er oplyst i en villa, hvor man må formode, at værelser er af varierende størrelse og udseende. Toilet og badeforhold står ikke oplyst i programmet, hvorfor ingen er lovet private faciliteter.

Yoga

Der blev udlovet yoga undervisning 2 gange dagligt som det var tilfældet. Oprindeligt var det tånt at skulle foregå i træningslokalet frem for, at I skulle transportere jer til et yogastudie. Der er ikke oplyst at yogaen skulle foregå andre steder end i den villa I skulle

indkvarteres i. [Yogainstruktøren] som erfaren yogainstruktør anså villaen I var indkvarteret i som værende optimal, da der var plads til at udføre yogaen og der fandtes varme i gulvet, og skøn udsigt over havet. Yogaen søndag blev udført som en meditationssession siddende i en rundkreds.

[Yogainstruktøren] stod for rengøringen, rengøringservice var ikke udlovet. [Yogainstruktøren] oplevede at der blev brugt udendørs sko indenfor, og så vil der naturligt komme en del snavs med ind.

Massage:

I fik udover en opgradering i det nye hus, hver især en times gratis massage. [Yogainstruktøren] spurgte jer, om I var ok med, at massagen var i stuen, og det sagde I alle ja til.

Maden:

Morgenmaden står i programmet oplyst, ”den laver vi selv”, og [yogainstruktøren] sørgede for denne for alle under hele opholdet. Der stod klart i programmet, at maden blev leveret udefra, hvorfor man må forvente, at leveringen sker i foliebakker. [Yogainstruktøren] serverede jo ikke maden til jer på foliebakker. Overfor [yogainstruktøren] udtrykte ingen utilfredshed omkring maden, tværtimod fik hun positiv tilkendegivelse om, at nogen var inspireret og ville fortsætte med sunde grønne madvaner.

Programmet & turens indhold

Omkring programmet og turens indhold så står det oplyst flybillet t/r, transport t/r luft-havnen, 2 x yogaundervisning om dagen samt alle måltider. Der er ikke sket afvigelser i forhold til dette under opholdets 5 fulde dage.

Forholdene omkring tur til stranden og vandring er nævnt som mulige ture, og forholdene lokalt har givet mulighed for at udøve i det omfang, man ønsker. [Yogainstruktøren] aflyste picnicken, men dette helt uden nogen indsigelser, ifølge hendes udsagn. [Yogainstruktøren] tilbød en vandretur, men på opfordringen fra alle kursister så blev denne tur ændret i henhold til ønsker omkring en tur til det buddhistiske monument og bjergbyen Mijas. [Yogainstruktøren] gjorde inden afrejsen jer opmærksom på, at programmet ville være fleksibelt.

...

Vi har forståelse for, at der fulgte gener med omkring dit første døgn.

...

[Yogainstruktøren] modtog ingen klagepunkter over den anden indkvartering, men har kunne oplyse at hun har modtaget mails, under og efter opholdet hvor der bliver ”takket for berigende dage og gode minder” suppleret med billeder hvor alle fremstår glade og afslappet.

...”

I mail af 30. maj 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Det skal også bemærkes at der er klart skrevet følgende i købsvilkårene (Afsnit 11 i – [...]-Forretningsbetingelser-og-vilkår-for-rejsende-på-[Rejsearrangør].pdf):

11.3. Såfremt der måtte være en mangel ved Rejsen, skal Kunden hurtigst muligt henvende sig til Arrangøren og samtidig gøre [Rejsearrangøren] opmærksom herpå, sådan at en eventuel afhjælpning kan ske på stedet. Forsømmer Kunden at give [Rejsearrangøren] mulighed for afhjælpning, bortfalder ethvert krav på efterfølgende godtgørelse for sådanne mangler.

Vi har på intet tidspunkt under opholdet fået henvendelse fra [klageren] om nogen som helst klagepunkter.

...

Det skal også bemærkes at [...] er en erfaren yoga instruktør og rejsearrangør og at [Rejsearrangøren] har arrangeret mere end 10 yoga retreats i samarbejde med hende. [Yogainstruktøren] har modtaget masser af positive tilkendegivelser for sine ture. (se [...] - Anmeldelser... og følgende link: [https:// \[Rejsearrangør\].dk/Review](https://[Rejsearrangør].dk/Review) under [yogainstruktøren])

...

Det kan ikke lade sig gøre at købe rejsen på [Rejsearrangøren].dk medmindre køberen aktivt giver

sit samtykke med, at køberen har læst [Rejsearrangørens ]Købs og Forretningsbetingelser fra det præsenterede link før købet kan foretages. Se [...] -dokumentaion.pdf

...

Vi sørgede straks for følgende under opholdet:

- Opgradering til en luksusvilla med et højere standard.
- Afhjælpning af alle de forhold der blev påpeget.
- 1 times massage af professional massør til alle deltagerne individuelt.
- Ekstra yogaundervisning
- Massage af professionel massør
- Intim koncert

...

Villaen på Dag 1

Så snart vi fik kendskab til, at villaen ikke levede op til de lovede forhold, gjorde vi et grundigt research og ved hjælp af leverandøren og yogainstruktøren fandt vi en anden indkvartering som opfyldte alle de lovede forhold, og deltageren udtrykte tilfredshed med den nye indkvartering.

Flytning til ny indkvartering sker 1 døgn efter ankomsten til rejsemålet uden omkostninger for deltagerne.

Forhold omkring bad/toilet står ingen steder oplyst i rejsebeskrivelsen. Til gengæld står der, at det er en villa, hvilket man må gå ud fra ikke kan betyde, at alle værelser har et toilet.

Beliggenhed i Mijas

Den planlagte Villas adresse var: [...] Urbanizacion Tropical Hills. Mijas, Andalucia 29649.

Efterfølgende foregik opholdet på adressen: [...], Fuengirola, Malaga 29640.

Ingen af deltagerne har angivet indvendinger omkring nogen af beliggenhederne under opholdet, hverken til instruktøren eller til [Rejsearrangøren].

Yogaen

Yogaen foregik i villaens opholdsrum med uderum og fin plads til alle. I programmet var der ikke lovet en dedikeret plads til yogaen, da det var tale om ophold i en Villa må man forvente at undervisningen vil foregå i et opholdsrum i Villaen.

Gulvet var opvarmet, og der var udsigt til vandet fra stuen, hvor yogaen foregik.

Yogainstruktøren, som er erfaren og ved, hvad gode forhold er, anså at det var tilfredsstillende forhold for yogaen.

Kursisterne hjalp med at flytte på møblerne af egen vilje.

Maden

I programmet står følgende beskrevet: ”Morgenmaden laver vi selv” og ”Frokost og aftensmaden ... tilberedes af restaurant La Cocina Verde, som dagligt bringer maden til os”. Man må derfor forvente, at maden bliver leveret i transportabel opbevaring. Selve serveringen blev foretaget på ordentlige fade, og oftest anrettet som buffet.

Rengøring

Yogainstruktøren sørgede for at holde alle fælles opholdsarealer i pæn stand ved at feje og rydde af.

Instruktørens dialog med deltagerne

Yogainstruktøren, [...], ønskede optimale forhold for kursisterne og førte derfor løbende dialog med kursisterne, hvor deres meninger blev tilkendegivet. Forholdene blev kun bekræftet positivt af deltagerne.

[Yogainstruktøren] havde den klare opfattelse af, at det ikke var til gene at spørge deltagerne, hvad de helst ville.

Programmet

Det blev inden afrejsen oplyst, at programmet var fleksibelt.

Forholdene omkring turen til stranden og vandring er nævnt som mulige ture, og de lokale forhold har givet mulighed for at udøve disse i det omfang, man ønsker.

Tilbud om en vandretur blev på opfordringen fra alle kursisterne ændret i henhold til ønsker omkring en tur til det buddhistiske monument og bjergbyen Mijas i stedet.

Picnicen blev aflyst, og dette helt uden nogen indsigelser. Dog var deltagerne på stranden på egen hånd.

Bilen som stod oplyst, var til rådighed under hele opholdet.

...

[Rejsearrangørens] klare overbevisning er, at vi har leveret programmet som beskrevet og afhjulpnet problemet med den mangelfulde villa på dag 1 ved at indkvartere deltagere i en i bedre villa inden for et døgn og givet yderligere services.

Da deltagerne (Undtagen 1 deltager) undlod at klage til [Rejsearrangøren] direkte under opholdet, havde vi ingen mulighed for at afhjælpe de påståede klagepunkter under opholdet, da instruktøren meddelte, at der var generelt tilfredshed med opholdet efter den nye indkvartering. Ifølge købsvilkårene, som kunden bliver præsenteret for inden købet, er vi således ikke forpligtet til at kompensere for klagerne som vi modtager efter endt ophold.

...

Opholdet er beskrevet foregår i en villa. Ingen separat yogafaciliteter er udlovet. Forholdene ifølge udsagn fra vores erfarne instruktør ”Der var plads i stuen til yoga. Jeg har undervist i rigtig mange rum og det her var helt acceptabelt. I mange yogasale ligger folk endda tættere”. Instruktøren anså stuen med gulvvarme og en fantastisk udsigt mod havet som ideel til yogaundervisningen.

Dette er forhold, som ikke blev påtalt under opholdet.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 22. februar og 6. marts 2019 til klageren og mail af 8. juli 2019 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i den indklagede rejsearrangørs beskrivelse af rejsen var lovet ”...en indre og ydre rejse til et unikt yoga refugium i bjergbyen Mijas tæt på

Malaga. Her bor du i en smuk æstetisk villa med udsigt over havet og bjergene.” og ”Vigtigst af alt, får du mulighed for at mærke dig selv og bare være dig uden nogle krav eller forventninger. Yoga retreatet er din tid, hvor du kun har fokus på dig selv.”

Rejsearrangøren har erkendt, at den første villa, hvor klageren blev indkvarteret ved ankomsten søndag den 10. februar 2019 om aftenen, var utilfredsstillende.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren dag 2 – mandag den 11. februar 2019 – flyttede til en villa beliggende i et villakvarter i Fuengirola, Malaga, uden passende plads til at dyrke yoga flere gange dagligt og uden den service i forbindelse med opholdet i villaen, som klageren med rette havde kunnet forvente.

På denne baggrund, hvor rammerne for at afholde det lovede retreat ikke var tilstede, og den manglende udflugt til stranden dag 3 og til Malaga dag 5 samt manglende eget toilet og bad på værelset, som klageren med rette havde kunnet forvente, finder Ankenævnet, at manglerne samlet har påvirket pakkerejsen i så væsentlig grad, at klageren som følge af rejsearrangørens manglende fyldestgørende afhjælpning er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Da rejsen ikke findes at have været uden værdi for klageren, er rejsearrangøren berettiget til at fradrage et beløb på 6.000 kr.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 7.300 kr.

Da rejsearrangøren i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt på et varigt medium har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af § 10, stk. 2, nr. 5, jf. § 22 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke kan påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation.

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.

Det bemærkes, at rejsearrangøren over for klageren hæfter for sine underleverandørers fejl, selvom rejsearrangøren intet selvstændigt måtte kunne bebrejdes ved den opståede mangel.

Ankenævnet bemærker i øvrigt, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, har pligt til på et varigt medium at give klageren en række oplysninger, herunder oplysninger om indkvarteringsstedets væsentlige kendetegn, f.eks. beliggenhed og væsentlige faciliteter som fx swimmingpool, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 3.

Da en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå skal angive det fulde indhold af aftalen og omfatte alle de oplysninger, der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, er det ikke længere tilstrækkeligt, at rejsearrangøren i aftalen henviser til en brochure eller andet lignende markedsføringsmateriale, jf. bemærkningerne til lovens § 10.

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 7.300 kr. til klageren [Klager] samt renter af 5.375 kr. fra den 8. april 2019 og af 1.925 kr. fra den 28. november 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