

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2008/0165

afsagt den 27. august 2009

| | |
|----------------|--|
| REJSEMÅL | Sprogrejse "XXX International", Malta. 8.7.-21.7.2008 |
| PRIS | I alt 13.146 kr. (ekskl. Rejse- og afbestillingsforsikring, T-shirt, Explorer Pass, buskort, lommepengeservice og lommepenge) |
| KLAGEN ANGÅR | Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende undervisning og udflugter pga. en transportstrejke på rejsemålet. |
| KRAV | Fuld tilbagebetaling af det erlagte beløb på 17.681 kr. samt dækning af advokatomkostninger. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 1.500 kr. i kompensation. Bureauet har efterfølgende forhøjet det tilbudte kompensationsbeløb til 5.000 kr. |
| SAGEN INDBRAGT | 13. oktober 2008 |

Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 13.566 kr. til klageren v/advokat NN.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 27. maj 2008 en sprogrejse "XXX International" til Qawra, Malta, for perioden fra tirsdag den 8. juli 2008 til mandag den 21. juli 2008 med indkvartering på hotel Club XXX Sun Crest. Med halvpension, undervisning, udflugter og aktiviteter, Explorer Pass og buskort.

Klagerens advokat gør gældende, at "undervisning og aktiviteter ikke blev gennemført som aftalt pga. transport strejke på Malta."

I udbudsmaterialet er sprogrejsen bl.a. beskrevet således:

"...

BESTIL EXPLORER PASS: Tag med på sejltur til nabøen Comino, hvor vi bader i den blå lagune. Vi oplever Maltas skønne kyst på en bådrundfart. Du får også muligheden for at opleve vores beach party. Vi tager til hovedstaden Valletta på heldagsudflugt og heldagsudflugter til forskellige strande (kun tre uger). Pris 485 kr. (2 uger).

...

INTERNATIONAL (13-18 ÅR) 2, 3 UGER

Du har 20 lektioner/uge sammen med elever fra andre lande, og du får derfor yderligere mulighed for at øve sproget.

..."

Af bureauets "Kære Forældre"- brev af 21. juli 2008 fremgår bl.a. følgende:

"...

Som I sandsynligvis er blevet gjort bekendt med har alt transport været nedlagt grundet strejke på Malta siden tirsdag den 14. juli.

Dette har betydet, at eleverne ikke kunne komme til og fra skole og aktiviteter. Aktiviteterne - og skoleundervisningen er af den grund udeblevet. Strejken ophørte fredag eftermiddag den 18. juli.

..."

Klagerens advokat har nærmere begrundet sin klage i brev af 8. august 2008 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Uheldigvis viste det sig, at NN på ingen måde fik den ydelse, hun har betalt for, idet aktiviteterne og skoleundervisningen ikke blev gennemført som aftalt - ifølge Deres oplysning af 21. juli 2008 p.g.a. en transport-strejke på Malta.

...

NN har selv sparet op til sprogrejsen og formålet med sprogrejsen var selvfølgelig, at hun skulle deltage i den undervisning, De har lovet hende. Min klient kan derfor heller ikke acceptere, at De ved skrivelse af 21. juli 2008 oplyser, at der er tale om en force majeure situation, som De ikke har haft kontrol over. De burde selvfølgelig have sørget for, at NN og

de andre elever på trods af strejken fik den undervisning, de har betalt for.
 ...”

Klagerens advokat har yderligere begrundet klagen i brev af 5. september 2008 til bureauet samt brev af 10. oktober 2008 til Ankenævnet.

Bureauet har efter hjemkomsten tilbudt klageren en kompensation på 1.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har efterfølgende tilbudt at forhøje det tilbudte kompensationsbeløb til 5.000 kr. men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til ”Tilbagebetaling af kr. 12.681 kr. samt dækning af advokatombkostninger”.

Bureauet gør i brev af 14. august 2008 til klagerens advokat bl.a. gældende:

”...

Selve transport strejken skal anses som force majeure.

Det er korrekt at XXX Sprogrejser som rejsebureau har en vis forpligtigelse til at afhjælpe situationen på bedst mulig vis. Den manglende skoleundervisning og aktiviteter blev ikke gennemført ud fra at både elever og underviser ikke kunne komme frem til den pågældende skole og eleverne ikke kunne transporteres til de pågældende aktiviteter, hvilket er beklageligt.

Dit fremførelse af en kompensation på 17.681,- kr. kan ikke accepteres ud fra at L har fået både transport, kost, logi og en del af aktiviteterne og selve skoleundervisningen opfyldt. XXX Sprogrejser har dog erkendt at eleverne ikke har fået den undervisning og de planlagte aktiviteter, som er en del af sprogrejsen og vil at den grund tilbyde NN en kompensation på 1500,- kr,

Dette skal ses ud fra den manglende undervisningen i de 4 dage samt den manglende aktivitet ”Barbeque aften”. Alle andre aktiviteter var erstattet med lignende arrangementer
 ...”

I brev af 2. december 2008 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

En sprogrejse handler i høj grad om at gå i skole, men den er ligeledes sammensat i forhold til kulturelle oplevelser og udveksling på tværs af forskellige lande. Denne oplevelse fik NN. Det er korrekt, at hun ikke fik den opfyldte skolegang i fem dage grundet en transport strejke, som gjorde, at eleverne ikke kunne transporteres til og fra skole. Dette har XXX Sprogrejser erkendt og derudfra tilbudt en kompensation.

Af den grund fastholder XXX Sprogrejser at en kompensation på 5000,- kr. er korrekt angivet.
 ...”

Ankenævnets afgørelse

Af udbudsmaterialet fremgår, at sprogundervisningen på "XXX International" er 20 lektioner pr. uge.

Således som sagen forligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren skulle have 8 undervisningsdage á 5 undervisningstimer pr. dag, svarende til i alt 40 lektioner.

Det er ubestridt, at sprogundervisningen i perioden tirsdag den 15. juli 2008 til fredag den 18. juli 2008, svarende til 4 undervisningsdage, samt aktiviteten "Barbeque aften" pga. en transportstrejke på rejsemålet var aflyst.

Det er endvidere ubestridt, at undervisningen onsdag den 9. juli 2008 også var aflyst.

Klageren har således ikke modtaget sprogundervisning i 5 af i alt 8 undervisningsdage.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at formålet med rejsen – en sprogrejse - har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af kursusafgiften på 12.985 kr., afbestillingsforsikring på 195 kr., rejseforsikring på 335 kr., Explorer Pass på 345 kr., buskort på 345 kr., brændstoffillæg på 111 kr. og lommepengeneservice på 200 kr. samt faktureringsgebyr på 50 kr. svarende til i alt 13.566 kr.

Da behandling af klagesager ved Ankenævnet ikke forudsætter, at klageren er repræsenteret ved advokat, kan klagerens krav om refusion af udgifter til advokat ikke imødekommes.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 2.300 kr. (sagskategori 2).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklagelovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 13.566 kr. til klageren v/advokat NN.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.