

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0105

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Alicante, Spanien. 14.12.-21.12.2009
PRIS	I alt 9.400 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga., at klageren i 3 dag ikke kunne spille golf på hotellets golfbane.
KRAV	”Min. 3x80 €pr. person, svarende til greenfee for anden bane i 3 dage”.
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale 1.200 kr. til klageren i kompensation.
SAGEN INDBRAGT	19. maj 2010

\*\*\*\*\*

### Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 480 euro til klageren.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 27. oktober 2009 en rejse til Alicante, Spanien, for 2 personer for perioden fra mandag den 14. december til mandag den 21. december 2009 med indkvartering i et dobbeltværelse på hotel Olivia Nova Golf & Beach Resort med morgenmad. Inklusive ubegrænset golf på Oliva Nova under hele opholdet.

Klageren har i klageskemaets rubrik 10 – ”Hvilke forhold ved rejsen klager De over” - anført følgende:

”...  
 Golfbanen var lukket i 3 dage ud af de 7 hvor vi var lovet fri golf og resten af tiden var der kun 10 huller, resten var lukket.  
 ...”

Af billetten fremgår følgende bl.a.:

”...  
 ...

### Lejebil:

Antal	Type	Antal døgn	Lufthavn / Afhentning
1	B	7	Alicante

...  
 ...

Incl. standard forsikring og fri kilometer. Excl. benzin.

...  
 ...

### Golf

Golfbane	Antal greenfee
Oliva Nova Golf	2
Oliva Nova Golf	2
Oliva Nova Golf	2
Oliva Nova Golf	2
Oliva Nova Golf	2
Oliva Nova Golf	2

Der er ubegrænset golf på Oliva Nova under hele opholdet.

...  
 ...

Vores generelle salgsbetingelser er trykt på bagsiden. (ved email eller fax vedhæftet/vedlagt)

...”

Af bureauets ”Generelle salgsbetingelser” fremgår følgende bl.a.:

”...  
 ...

### Arrangør ansvar

Bureauet er ansvarlig for rejsens gennemførelse i henhold til program/ faktura. Vi vil dog understrege, at vores erstatningsansvar er begrænset til de erstatningsbeløb, som vores samarbejdspartnere begrænser deres ansvar til. Vi forbeholder os ret til uden varsel at ændre såvel baner som tee off tider til en ligeværdi substitut.

...  
 ...

### Reklamation

Reklamation vedrørende evt. fejl og mangler skal ske til bureauet på telefon +45-xx xx xx xx, så snart de konstateres. Evt. krav som ikke kan løses på stedet skal være bureauet i hænde senest 21 dage (3 uger) efter hjemkomst. Alle reklamationer skal som hovedregel ske til bureauet. Dette er for at undgå, at lokalt personale lover kompensationer, som senere viser sig at være ugyldige. Reklamation sker gennem bureauet, med mindre andet aftales, Forudbetalt greenfee kan normalt ikke refunderes. Tvister som ikke kan afgøres mellem kunden og bureauet kan indbringes for Rejse-Ankenævnet.

...

Af udbudsmaterialet fremgår følgende bl.a.:

”...

Oliva Nova er et eksklusivt ressort der er beliggende mellem Valencia og Alicante. Der er ca. 100 km at køre fra lufthavnen, men det er hele turen værd.

...

Oliva Nova Golf Beach & Golf Hotel har naturligvis egen golfbane lige ved hotellet.

...

Prisen inkludere:

...

Ubegrænset golf på Oliva Nova Golf lige ved hotellet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 22. december 2009 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Oliva Nova Golf banen var lukket de første 2 dage og den sidste dag. (15., 16. og 21. dec.) hvor vi måtte ty til andre golfbaner for at spille. Resten af tiden var banen kun halvt åbent med 10 huller, hvilket naturligvis ikke var tilfredsstillende.

Vi forsøgte forgæves de pågældende dage at overbevise personalet på både golfhotellet og i golfklubben om at det var deres ansvar at finde andre baner hvor vi kunne spille, men de lod som ingenting (hjælpeløse).

Så fakta er at ud af 7 dage fik vi kun 4 dage med lidt over havdelen af det vi kom for! Det giver vel ca. 30% opnåelse af målet.

...”

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale 1.200 kr. til klageren i kompensation, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”min. 3x80 €pr. person, svarende til greenfee for anden bane i 3 dage”.

Bureauet har i mail af 23. december 2009 besvaret ovenstående mail fra klageren og anfører bl.a.:

”...

Det lyder jo ikke så godt. Jeg må dog vide lidt mere, før jeg kontakter dem. Hvorfor var banen lukket? Snakkede i med receptionen på hotellet eller receptione i golfklubben og hvad var deres svar?

...

Klageren har i mail af 23. december 2009 besvaret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Banen var lukket pga vand (alle dagene).

Vi snakkede med både receptionen og Proshoppen, men vi havde fornemmelsen af at de ikke helt forstod at det var deres problem.

Vi foreslog dem at de blot kunne sende os til søsterbanen i Denia, men den trængte tilsyneladende ikke ind.

Jeg havde nok også forventet at det var dem som skulle tage aktion og ikke os.

De lovede at finde ud af mht refusion eller hvad, men vi fik aldrig noget svar.

Vi har selvfølgelig forståelse for at de har et problem, men det er jo klart at når vi tager på sådan en tur er det jo ikke for sidde på vores værelse og blot betale green fee på en bane som er lukket.

...”

Bureauet har i mail af 23. december 2009 besvaret ovenstående mail fra klageren og anfører bl.a.:

”...

Vi har haft problem en enkelt gang tidligere i år og der refunderede de kr 300 pr person, det beløb fordoblede vi til kr 600 pr person, men jeg skal lige have det afklaret dernede fra, før jeg kan gøre mere.

...”

Klageren har i mail af 23. december 2009 besvaret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Jeg går ud fra at vi som minimum får refunderet Green Fee for de 3 dage hvor banen var helt lukket med et beløb som er tilnærmelsesvis det, som det koster at spille på de andre baner i nærheden, ellers kunne de jo bare have sørget for anden bane selv.

Søndag havde de turnering på banen hvor den også var lukket (jeg ved ikke hvordan de kan have turnering med 10 huller) men efter megen pres og lige før jeg var godt gal gav de os greenfee til anden bane, dog helt nede nær Allicante. Grunden til at jeg blev sur den dag var at det havde de jo vidst helt fra starten (du skrev det til os) og de kan da ikke forlange betaling for dage hvor der ikke kan spilles.

...

Greeenfee på omegnens baner ligger på ca. de 80 – 90 €pr dag, ganske som på Oliva Nova. Hvis ikke de vil betale det, skulle de da selv have sørget for at vi fik greenfee til anden bane. Og så kan vi godt se gennem fingre med at der kun var 10 huller resten af tiden.

...”

I mail af 8. februar 2010 og 17. februar 2010 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Efter en hård kamp er det nu endelig lykkedes at få en lille kompensation på 40 EUR (kr 300) pr person. Den fordobler vi så der er kr 600 til hver. Send venligst din banks reg nr + dit konto nummer så refundere jeg beløbet til dig.

...”

”...

Vi kan desværre ikke tilbyde yderligere kompensation, primært fordi I reelt har fået opholdet med golf uden golfen har givet en merpris. Dette er også grunden til de ikke giver større kompensation end EUR 40 pr person, som vi tilmed har fordoblet, påtrods af at vi tager forbehold for at vi maksimum kan kompensere vores gæster det beløb som vores samarbejdspartnere kompensere os.

...”

Klageren har yderligere begrundet sin klage i brev af 11. maj 2010 til Ankenævnet og gør yderligere gældende:

”...

Vi var derfor nødsaget til at finde andre baner hvor vi kunne spille golf, som vi så selv måtte betale.

Den normale pris for greenfee på andre baner i området ligger som greenfee på Oliva Nova Golf, prisblad vedlagt.

...

Som nævnt i korrespondancen, finder vi ikke det tilbudte beløb på 40 €pr. person står i forhold til det tabte.

Vi måtte trods alt betale i omegnen af 80 €pr. person pr. dag (i 3 dage) for at spille andetsteds, hvortil kommer ekstra kørsel til disse baner, samt at der den resterende tid kun var 10 huller til rådighed.

...”

Bureauet har endvidere imødegået klagen i brev af 24. juni 2010 til Ankenævnet og gør gældende bl.a.:

”...

Vi bekræfter klagers forløb af sagen og har følgende kommentarer til banelukningerne som skyldes kraftigt regnvejr. Vi betvivler i øvrigt at der kunne spilles på andre baner i området og har da heller ikke set dokumentation herfor. Angående turnering blev der oplyst at der på enkelte dage kunne være turnering på banen og at man her måtte forvente sene start tider, dette blev oplyst pr telefon i forbindelse med bestilling af rejsen.

...

Vi modtog første melding om at der havde været problemer d. 22 DEC 2010, således uden mulighed for at kunne afhjælpe problemet på destinationen. Reklamationer skal ske på tlf. 70 xx xx xx så snart de konstateres.

...

Kompensationsudregning:

Kompensationen fra Oliva Nova Beach & Golf Resort udgjorde 40 EUR pr person, dette beløb finder vi passende i forhold til den samlede pris for opholdet, som var  $504/2 = 252$  EUR pr person incl. hotel med morgenmad + fri golf.

Værdien af de 3 golf dage som gik tabt skal vurderes i forhold til den samlede pris, da det er denne vi er blevet kompenseret ud fra. Hvis man beregner 1 greenfee til 82 EUR (som oplyst af klager) skulle prisen for golf alene være  $7 * 82 =$  EUR 574 pr person. Vores pris incl. hotel, morgenmad og golf var EUR 252

Hvis man skal dele prisen pr person (EUR 252) op i hotel og golf, vurderer vi det således baseret på kompensationsbeløbet:

$3 \times \text{golf} = 40 \text{ EUR} \Rightarrow 7 \times \text{golf} = 93 \text{ EUR}$ , rest til hotel  $252 - 93 =$  EUR 159

Altså:

Golf 93 EUR (7 dages golf)

Hotel 159 EUR (7 dages hotel med morgenmad)

Vi tilbyder klager en samlet refusion på 80 EUR pr person. Det dobbelte af hvad vi reelt har fået af Oliva Nova Beach & Golf Resort.

..."

Klageren har i brev af 17. august 2010 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

"...

Vi blev af greenkeeperne på stedet henvist til en bane, som ligger omkring 25 km derfra og som, iflg. greenkeeperne, har samme ejere, som vor bane, men vi måtte skam betale fuld green-fee.

Ang. turneringen på banen er det rigtigt at det blev oplyst at der den 20. dec. var turnering og at starttid ville blive tildelt på stedet.

Det har vi ikke klaget over, kun at de på stedet mente at vi slet ikke skulle spille den dag.

...

Ang. klage forsøgte vi faktisk at ringe til bureauet allerede om mandagen efter vi forgæves havde forsøgt at overbevise personalet ved bureauets samarbejdspartner på stedet om at de skulle sørge for green-fee på anden bane, men vi kunne jo ikke bruge hele dage på at forsøge at kontakte bureauet, som jo efterfølgende har bevist at de ikke kan stille noget op med deres samarbejdspartner alligevel.

Og vi kom derned for at spille golf, ikke for at snakke i tlf., hvorfor vi fandt andre baner (med lethed) hvor vi kunne spille (mod betaling naturligvis).

Med hensyn til kompensation har jeg tidligere nævnt at vi er tilfredse med det vi skulle give i green-fee på andre baner, hvilket er min. 80 €pr dag pr person, i alt 240 €pr person eller i alt 480 €

Alternativt kan sagen naturligvis også betragtes ud fra turens reelle forringelse:

Vi skulle have haft 7 dage med 18 huller golf. Vi fik 1 dag med 18 huller, 3 dage med 10 huller og 3 dage med 0 huller.

Det giver et reel udbytte på 38 % i forhold til det vi kom for!

Så alternativt bør rejsens pris reduceres med 62% hvilket giver 5,832 kr. i reduktion (for begge).

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 17. februar 2010 til det indklagede bureau.

#### Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren tirsdag den 15. december, onsdag den 16. december og søndag den 20. december 2009 ikke som ellers angivet i aftalegrundlaget havde mulighed for at spille golf på hotellets egen golfbane.

Ifølge pakkerejselovens § 26, stk. 1 skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter opdagelsen af manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig en mangel.

Arrangøren kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. pakkerejselovens § 26, stk. 2.

Da retsvirkningen ved manglende reklamation skal oplyses til klageren, og da dette ikke er udtrykkeligt anført, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

På denne baggrund og under hensyn til den gene, manglen har medført for klageren og hans medrejsende, finder Ankenævnet, at rejsen på ovennævnte punkt har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Ankenævnet har herved tillige lagt vægt på, at klageren måtte køre til alternative golfbaner og i forbindelse hermed måtte betale for benyttelsen heraf.

Nedslaget fastsættes i henhold til klagerens krav til modværdien i danske kroner af 480 euro.

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 forkyndelsen af denne kendelse, har Forbrugerstyrelsen 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 :

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 480 euro til klageren.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.