

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0015

afsagt den 21. november 2013

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse. Den Transsibiriske jernbane fra Moskva til Beijing. 2.9.-27.9.2012	
<b>PRIS</b>	I alt 85.490 kr. (inkl. enkeltværelsestillæg)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. 2. classes kupe og ikke 1. classes kupe som bestilt. Utilfredsstillende rejseleder. Utilfredsstillende frist for indsendelse af pas til brug for visumansøgning pga., at bureauet først afhentede passet på posthuset flere dage efter fristens udløb.	
<b>KRAV</b>	”Vi forlanger de 10.300,- vi betalte for 1. klasse tilbage og en undskyldning for dårlig håndtering af rejsen.”	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	7. januar.2013	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. maj 2012 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse med den Transsibiriske Jernbane fra Moskva til Beijing for 2 personer for perioden fra søndag den 2. september til torsdag den 27. september 2012 med indkvartering i to enkeltværelser på hotel i Moskva i perioden 2.-7. september 2012, i 1. classes kupé (2 personers kupé) under togrejsen i perioden 7.-24. september 2012 og i to enkeltværelser på hotel i Beijing i perioden 24.-27. september 2012. Med udflugter og forplejning i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør gældende, at klageren og dennes rejseledsager ikke blev indkvarteret i en 1. classes kupé under togturen som bestilt.

Klageren gør endvidere gældende, at rejselederen leverede en utilstrækkelig og kvalitetsmæssigt ringe præstation under hele togturen.

Klageren gør endelig gældende, at fristen for indsendelse af pas til visumansøgning var utilfredsstillende, når bureauet først hentede hans pas på posthuset den 20. juli 2012.

I forbindelse med bestilling af rejsen har bureauet i mail af 8. maj 2012 til klageren om kupeerne på Den Transsibiriske Jernbane anført bl.a.:

” ...

I ønsker 1. classes kupé på Den transsibiriske Jernbane. 1. Classes kupé fra Moskva til Irkutsk er normalt ikke noget problem. Fra Irkutsk til Ulan Bator kan der være problemer med at skaffe 1. classes kupé, ligeledes på strækningen Ulan Bator- Beijing. Det er betingelserne for alle, der arrangerer rejser på strækningen. De lokale regeringer o.a. kan disponere over et antal kupeer og gør det til tider uden varsel. Det betyder, at 1. classes passagerer, dvs. Dem der har 2 personers kupeer skal rykke sammen i 4 personers kupeer. Vi synes det er rigtigst at oplyse om dette ved tilmeldingen, da den situationen er opstået nogle gange på de mange rejser med Den transsibiriske Jernbane vi har arrangeret.

...”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Detaljeret dagsprogram på [www.cultours.dk](http://www.cultours.dk)

...

TILLÆG FOR 1 KL (2 PERS. KUPÉ) PR. PERS.: KR. 5.475,-

...

Dansk russisktalende ekspertrejsleder...

...

### **Togrejsen og turen**

...

Togkupeerne er behagelige, selvom der selvfølgelig ikke er oceaner af plads. De fleste plejer at strække benene lidt ved at gå rundt i toget, handle lokalt på stationerne og besøge de andre

rejsendes kupeer. Undervejs er der god mulighed for at nyde naturen, slappe af, læse bøger eller sludre med sine medrejsende. Normalt plejer man faktisk sagtens at kunne få tiden til at gå, og talrige af vores gæster har sagt til mig, at det var en af de ting, som overraskede dem mest — at tiden i toget gik så hurtigt samtidigt med, at man havde ro til at nyde naturen og finde en egen ro ved selve det at rejse så langt.

Jeg vil normalt holde et par kortere foredrag undervejs i togets spisevogn (deltagelse er her helt frivilligt!). Emnerne kan variere, men kunne for eksempel være omkring Den Transsibiriske Jernbanes Historie, om det moderne Rusland, som vi passerer eller om russisk kultur og tradition. Vi spiser i togets spisevogn og maden er af udmærket kvalitet — selvom varianterne til dels afhænger af kokkens indkøb og fantasi. Normalt sammensætter jeg måltiderne i samråd med kokken, så vi får prøvet de bedste af de klassiske retter fra det russiske køkken.  
...

Af fakturaen fremgår bl.a.:

”  
...  
Tillæg for 1. klasse (2 personers kupe)...  
...”

Af bureauets ”Almindelige betingelser” fremgår bl.a.:

”  
...  
**DELTAGERENS ANSVAR**  
...  
Optræder der mangler hos vore rejseledere eller leverandører, har De pligt til på stedet at rette henvendelse til vor repræsentant, der vil rette fejlen. Løses problemet ikke, bør De skriftligt indhente en bekræftelse herpå som dokumentation ved en eventuel reklamation.  
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af den 29. september 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”  
...  
Efter at have været med på jeres tur med Den Transsibiriske Jernbane fra 7/9 vil jeg sammen med min rejsepartner gerne gøre opmærksom på følgende. Rejselederen gav os det indtryk, at der ikke var 1. klasse på toget, men at en firemands kupe delt af to galt som 1. klasse. Da vi næsten kun så rejselederen ved spisning, hvor han udelte ordrer om det videre forløb, troede vi det var ens for alle.  
På turen fra Irkutsk til Ulan Bator havde vi en kupe med træbænke på højst 1,8 m og hvor vinduet ikke kunne lukkes. Når man er 1,98, er det ikke særligt rart.  
Samtidig foregik der en livlig transport af varer mellem kupeerne og andre vogne hele natten. Det nyttede ikke at brokke sig til togstewardessen, da hun var med i foretagendet. Efter få timer var der hverken varmt vand på samovaren eller vand og papir på toilettet.  
Da jeg kl. 5 næste morgen prøvede at få lidt vand i hovedet i en anden vogn, blev jeg smidt ud af en emsig togstewardesse, der sagde jeg måtte bruge 1. klasse.

Senere på toget mellem Ulan Bator og Beijing opdagede jeg, at rejselederen og nogle af de andre passagerer boede på 1. klasse. Det var de samme passagerer som rejselederen omgikkes mest med.

Da vi snakkede med de andre passagerer, fandt vi ud af, at rejselederen og de passagerer som han omgikkes mest havde haft 1. klasse hele vejen.

Da følte vi os ærligt talt røvdendt.

Det kan ikke være rigtigt, at rejselederen og nogle andre rejser sammen på 1. klasse, mens vi andre henvises til backpackervognene, når vi har betalt det samme.

Desuden vidste "ekspert"-rejselederen lige så lidt om turen, som vi andre gjorde.

Når vi spurgte om noget, svarede han at det stod i det udleverede materiale, og ellers at det fik vi at vide, når vi mødte den lokale rejseleder.

Når vi så hvordan de andre rejseledere behandlede deres rejsende, kan jeg ærligt talt ikke se, hvad han var med for.

For det første havde man det indtryk, at man generede ham på hans ferie når man henvendte sig til ham. For det andet lavede han ikke mere, end hvad en, der er vant til at rejse, kunne have gjort. Det kan ikke være rigtigt, at vores 1. klasse skal overtages af en rejseleder, der er på ferietur ned til sin familie.

Derfor mener vi, at I skal tilbagebetale de 10.000,- kr., vi har betalt for 1. classes kupe. På vores regning står udtrykkeligt vi betaler for rejse i 1. classes kupe med 2 sovepladser.

...”

I mail af 11. november 2012 til bureauet har klageren yderligere anført:

...”

Når jeg først klagede den sidste dag på toget, var det fordi, vi ikke før fandt ud af at nogle kørte på første klasse.

Vi troede på forklaringen om, at første klasse var en 4 mands kupe til 2. At I hos B kalder disse kupeer for 1. klasse er bedrag. Vi fik ikke samme service som 1. klasse. Hvis jeg køber to flybilletter til mig selv på økonomiklasse, får jeg jo ikke første classes service.

Desuden har jeg kun set (og gemt) billetten fra sidste strækning, og der står 2. klasse til resten.

...”

Da der på mine rejsepapirer fra jer står, at vi har betalt for 1. classes kupeer, er vi blevet snydt. Desuden var Rejselederens svar, da jeg spurgte til forskellen: Så må du jo bare klage til B. Og det havde det nok været, lige meget hvornår vi havde klaget.

...”

Også om at jeg måtte rejse hjem to dage før tid fra Milano, fordi I ikke kunne vente med at få mit pas. Derefter lod I det ligge over en uge på posthuset uden at gide hente det.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 2. december 2012 til bureauet og anfører yderligere:

...”

At der ikke var forskel på kupeerne på første etape er også usandt. Rejselederen og flere andre havde en vogn med to personers kupeer. De fik varmt vand bragt på termokande og havde ingen problemer med toiletpapir og lignende.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 19. februar 2013 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af tillægget på 10.300 kr. for indkvartering i en 1. classes kupé.

Bureauet gør i mail af den 18. oktober 2012 til klageren bl.a. gældende:

”...

Generelt kan jeg sige, at 1. Klasse på Den Transsibiriske Jernbane betyder, at man er to personer i en fire personers kupe, der er ikke forskel på kupeerne. Der findes på visse strækninger vogne med kun 2 senge i hver kupe, men disse indsættes uregelmæssigt og vi lover aldrig, at man kan få plads i disse. Prisen er den samme på de to typer vogne. Der er således ikke tale om, at I har haft billigere backpackerbilletter end de andre i gruppen.

Med hensyn til de forskellige punkter som du anfører, Fremgår det af Rejselederens svar, at du ikke har henvendt dig til ham under rejsen og gjort opmærksom på din utilfredshed. Bortset fra den sidste morgen, hvor du henvender dig omkring vinduet, der ikke kunne lukkes. Det sker imidlertid så sent, at der ikke er mulighed for at gøre noget ved problemet. Jeg synes det er ærgerligt, at du ikke har henvendt dig til Rejselederen undervejs medens der var mulighed for at gøre noget ved problemerne.

Jeg må på det bestemteste afvise, at ""ekspert"-rejselederen vidste lige så lidt om turen, som vi andre gjorde". Rejselederen har været rejseleder flere gange, rejst på Den Transsibiriske Jernbane og boet og arbejdet i flere år i Rusland. Jeg beklager, at du ikke har fundet Rejselederen tilstrækkelig imødekommende, synlig og villig til at svare på spørgsmål. Rejselederen har altid fået stor ros for sin rejseledelse, og for sin venlige og effektive måde at klare problemer på. Dit indtryk af Rejselederen er derfor en stor overraskelse for mig, og jeg beklager, at du har opfattet det således.

Afslutningsvis skal jeg anføre, at jeg ikke finder anledning til at tilbagebetale noget beløb. I har fået præcist det, som I har betalt for, og har i øvrigt ikke klaget over noget undervejs, bortset fra vinduet, der ikke kunne lukkes.

...”

Bureauet har v/rejselederen yderligere kommenteret klagen i brev af de 9. februar 2013 til klageren og anfører bl.a.:

”...

1. Jeg har ikke givet udtryk for, at der ikke kunne være 1. klasse på togstrækningerne - det jeg har sagt er, at to personer i en firepersoners kupe var 1. kl. Denne del har jeg naturligvis intet ansvar for, idet jeg fik overrakt billetterne med navn anført/påtrykt i Moskva inden afrejsen derfra. Det samme gjorde sig gældende med de billetter, jeg fik overrakt i Ulan Bator til den sidste strækning. Og billetten skulle "hænge sammen" med passet, fik jeg at vide (altså med navns nævnelse). Jeg havde ved billetoverdragelsen sikret mig, at alle, der på min togliste stod opført under 1.klasse, faktisk kun var to personer i de firepersoners kupe-

er. Dette var tilfældet for alle 1.kl. deltagere indtil Ulan Bator. At der fra Ulan Bator (altså i 11/2 døgn) viste sig at være tale om to forskellige typer/kategorier (hvilket jeg ikke havde oplevet på den foregående tur), havde jeg ingen indflydelse på eller forhåndsviden om. Der kan være forskel på vognene, selv om man betaler samme pris.

...

7. Jeg vil lige tilføje, at jeg jo også "leverede" de tre foredrag undervejs, som jeg havde stillet i udsigt.

...

Bureauet har v/rejselederen yderligere kommenteret klagen i udateret brev til klageren:

”...

Der var knyttet navne til billetudstedelsen — som det gerne skulle fremgå af forsiden på den billetedel, du åbenbart har i forvaring.

...

Og både du og din medrejsende (og de øvrige 1. kl. bestillere) fik hvad der var bestilt — stadig ud fra definitionen af 1. klasse som max. to personer i en kupe (herunder evt. en kupe beregnet til fire personer). Jeg minder om, at der på denne strækning ikke var andre former for 1. classes indkvartering.---

Ulan Bator-Beijing strækningen har jeg (jo) forholdt mig til i mit foregående svar. Også her var der ud fra definitionen på 1. klasse max. 2 personer i en kupé.

...”

I brev af 9. februar 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Vedlagt findes vores generelle bestemmelser, der ved tilmelding telefonisk eller skriftligt til en rejse tilsendes alle tilmeldte, samtidigt med bekræftelse på rejsen.

...

1.klasses kupéer (2 personers kupé). Denne formulering har vi altid brugt i annonceringen af rejsen, og den har ikke tidligere givet anledning til klager eller misforståelser. Vi forsøger altid så udførligt som muligt at oplyse om forholdene såvel i toget som på rejsen. Vi har ingen interesse i, at der er deltagere i rejsen, som ikke synes, at rejsen lever op til deres forventninger. Det er vor normale procedure, når vi taler med interesserede i rejsen at forklare, hvorledes toget er indrettet og hvad man kan forvente, både på 1. og 2. Klasse.

...

På Den transsibiriske Jernbanes normale tog er der kun en kategori vogne, nogle nyere og nogle ældre. Nogle har kupéer med to sengepladser og nogle har 4 (køjer), hvoraf de to øverste kan slås op, således at der kun er to sengepladser i hver kupé, toilet- og badefaciliteter er i alle vogne i den ene ende af vognen. Hvis man ønsker kun at være 2 personer i en kupé kaldes det I. Klasse af det russiske togselskab, hvilket vi også gør i vort materiale med præciseringen af, at det drejer sig om 2 personers kupéer. Findes der ikke et tilstrækkeligt antal kupéer med 2 sengepladser omdannes 4 personers kupéer til 2 sengs-kupéer. Disse pladser er dyrere end i kupéer "født" med 2 sengepladser.

...

På rejsen var der på strækningen fra Moskva til Irkutsk både nyere og ældre vogne med samme standard. Nogle deltagere blev indkvarteret i nyere vogne og nogle i ældre. Hverken vi el-

ler rejselederen har nogen indflydelse på, hvem, der kommer i hvilke vogne. Billetterne udleveres til rejselederen i Moskva, og de er allerede forsynet med navn, vognnummer og kupénummer. Der er altså ikke på denne strækning, eller på nogen af de øvrige tale om, at P eller andre er blevet bevist forfordelt ved fordelingen af kupéer.

I toget fra Ulan Bator-Beijing var der indsat én specialvogn med en højere standard, her fandtes der kupéer med 2 senge permanent og her delte to af disse kupeer en vaskeafdeling. Nogle få af vore 1. Klasses passagerer fik plads i denne vogn i det sidste 1½, døgn af den 6 døgns lange togtrejse.

...

"Servicen var meget bedre i disse vogne"

Der er en ansat i hver vogn til at servicere passagererne. Det gælder både i 1. Og 2. Klasses vognene. Da der er færre passagerer i en 1. Klasses vogn skulle servicen i disse også i princippet være bedre. Det viser sig dog i praksis, at serviceniveauet er stærkt afhængigt af den enkelte ansatte i den enkelte vogn. Dette kan have spillet ind i klagerens bedømmelse af servicen i sin vogn, men det er vi som arrangør helt uden indflydelse på, men opstår der konkrete problemer er rejselederen til rådighed for at løse dem i det omfang, det er praktisk muligt, men der har ikke undervejs fra klagerens side været nogen henvendelser i den henseende.

...

"Når vi spurgte rejselederen

På rejsen følger vi til punkt og prikke det annoncerede program, alle de punkter som indgår gennemføres. Vi kan ikke i det af klageren indsendte materiale (både det tidligere og det foreliggende) se, at der klages over, at konkrete punkter i programmet er udeladt eller har været mangelfulde. Det anførte bygger på en misforståelse af rejseledernes udtalelser.

...

Det som rejselederen har sagt er, at alle programmets punkter vil blive gennemført, når de nåede til de enkelt destinationer, men rækkefølgen kunne han ikke sige noget om, før han havde talt med den lokale guide

...

Med hensyn til tilsendelse af pas

Vi havde bedt om passet d. 15. Juli. Dvs, at mandag d. 16. Juli var kontorets første åbningsdag efter fristen. Dvs, at afsendelse lørdag d. 14. Juli i alle tilfælde ville have været tilstrækkeligt. Vi modtager på dette tidspunkt alle pas, og i virkelighedens postverden i Aarhus (specielt i sommerperioden) tager postbudene ikke de anbefalede brev med ud til modtagerne, de medbringer kun en anmeldelse, hvorefter man den følgende dag kan afhente forsendelsen på posthuset. Endvidere sker der ofte det (i virkelighedens postverden) at postbudene ikke uddeler anmeldelserne samme dag som de anbefalende breve skal afleveres. Dvs, man tager hverken de anbefalende breve eller anmeldelserne med på sin rute, i stedet lader man brevene ligge et par dage, hvorefter meddelelser til modtagerne afleveres samlet og de anbefalede breve afleveres til det posthus, hvor de kan afhentes. Jeg ved ikke om det kan være forklaringen. Jeg har ingen erindring om afhentningsproceduren, muligvis har der manglet pas, som vi vidste skulle ankomme, og vi har derfor ventet med at afhente de ankomne pas. Der er mange muligheder for forklaringer, men jeg har meget svært ved at se at der er noget i klagepunktet, der kan lægges os til last.

...

Med hensyn til klage til rejselederen under rejsen.....

K klagede ikke under rejsen til rejselederen, bortset fra ved ankomsten til Ulan Bator, hvor K fortalte rejselederen, at vinduet i hans kupe ikke havde kunnet lukkes helt i om natten. Det

skete så sent, at rejselederen ikke kunne gøre noget ved problemet, og klageren havde ikke henvendt sig til togpersonalet om problemet. På baggrund af denne klage udspandt der sig en længere samtale mellem rejselederen og klageren. For at afslutte diskussionen om et problem, der alligevel ikke kunne løses, da det var for sent at gøre noget ved det, henviste rejselederen til B. Det var det eneste tidspunkt på rejsen, hvor klageren klagede til rejselederen. Hvis klageren havde gjort opmærksom på, at han var utilfreds med kupéerne kunne rejselederen muligvis have foranlediget flytning til de nyere vogne ved betaling af togpersonalet. Det ville dog ikke være i overensstemmelse med reglerne for togselskabets fordeling og registrering af passagererne.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med rejsearrangementet.

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

Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamlationspligt i medfør af lovens § 26, navnlig konsekvenserne af klagerens manglende reklamation, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Ankenævnet finder herefter, således som sagen foreligger til afgørelse, at klageren i det væsentlige har været indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget under togrejsen med den transsibiriske jernbane.

Den omstændighed, at andre rejsedeltagere har været indkvarteret i kupeer af højere standard kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet skal henstille, at bureauet fremover i udbudsmaterialet tydeligere beskriver de forskellige togklasser på Den Transsibiriske Jernbane.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren mod bureauets benægtelse ikke har godtgjort, at rejselederens service var utilfredsstillende.

Ankenævnet finder det kritisabelt, at bureauet først afhentede klagerens pas på posthuset ca. en uge efter den af bureauet fastsatte frist for indsendelse af passet til brug for visumansøgningen.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.



Som følge heraf

**b e s t e m m e s :**

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand