

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0102

afsagt den 11. december 2013

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K v/ F	(2 pers.)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse. Burma og Hua Hin, Thailand. 7.1.-20.1.2013.	
<b>PRIS</b>	I alt 41.900 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga., at den navngivne rejseleder blev ændret til en anden utilfredsstillende rejseleder samt manglende information om ændring af rejseleder inden afrejsen.	
<b>KRAV</b>	5.000 kr. pr. person eller i alt 10.000 kr.  Bureauet har inden Ankenævnsbehandlingen givet klageren et gavekort på 2.100 kr. pr. person i kompensation.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	9. april 2013	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 10.000 kr. til klageren K v/F samt renter fra den 19. maj 2013. 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 7 %.*

*Endvidere skal B 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 30. april 2012 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse Burma og Hua Hin, Thailand, for 2 personer fra mandag den 7. januar til søndag den 20. januar 2013 med indkvartering på dobbeltværelse på Hotel Yangon, Mandalay Swan Hotel, Bagan Princess og Paramount Hotel med fuld pension på rundrejsen i Burma i perioden 8.- 15. januar 2013, og i Hyatt Guest Room med morgenmad på hotel Hyatt Regency, i Hua Hin, Thailand, i perioden 15.-20. januar 2013.

Klageren og nogle medrejsende har indbragt i alt 2 klagesager for Ankenævnet (sag nr. 2013/0071 og sag nr. 2013/0102). Klageren i sag nr. 2013/0071 har fuldmagt til at repræsentere de øvrige klagere.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga., at en navngiven rejseleder blev ændret til en anden utilfredsstillende rejseleder samt manglende information om ændring af rejseleder inden afrejsen.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...  
 Burma rundrejse & badeferie i Thailand  
 ...  
 Med R – Danmarks bedste Burma-rejseleder.  
 ...  
 Inkluderet i prisen:  
 ...  
 Dansk ekspertrejseleder – R  
 ...”

Visumansøgningen, hvor rejselederen R2 er anført i stedet for R, var vedlagt bureauets brev af 12. december 2012 til klageren underskrevet af rejselederen R.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 22. januar 2013 til det indklagede bureau, og gør yderligere gældende:

” ...  
 Vi har gennem de sidste 10 år benyttet os af adskillige rejser med B – og de fleste gange med et godt udbytte af de valgte ture.

Den største oplevelse havde vi for ca. tre år siden, da vi var på rundrejse i Cambodia med R som rejseleder. På denne tur oplyste R, at han var i gang med planlægning af nye ture til Burma, hvorfor vi kunne holde øje med udbud fra B herom.

Ikke fået den rejse, som vi var stillet i udsigt – og betalt for  
 I foråret annoncerede B så med en rundrejse til Burma med rejselederekspert R. I oversigten for turen skriver B endda, at R er Danmarks bedste Burma-rejseleder.

Bravo Tours har valgt at annoncere dette som et vigtigt element i rejsen, idet det formentligt er første gang, at en sådan rejseleder for turen er nævnt ved navn!

Vi kontaktede jer for at være mere end sikre på, at turen til Burma ville blive med ham som rejseleder, hvilket telefonisk blev bekræftet to gange. Vi var klar over, at for at få det maksimale udbytte ud af sådan en tur skulle det være med en person der kendte landet og havde været på de annoncerede steder i Burma.

Vi meldte os straks til turen.

12. december 2012 modtager vi en skrivelse fra B underskrevet af R med praktiske oplysninger omkring vores møde med ham i Bangkoks Lufthavn. I samme skrivelse (Burma-dokumentet) er en fælles visumansøgning på samtlige deltagere på turen.

Da vi ankommer til gaten, hvor vi skal møde R, der som han skriver i brevet, vil stå med et skilt, hvor der står Burma Rundrejser med B, kigger vi os forgæves rundt.

Vi lytter os til andre, der skal på denne tur og spørger, om de har set vores rejseleder. Der bliver udpeget en person, som vi ikke genkender som R. Han står i øvrigt anonymt i gaten som vi andre.

R2 præsenterer sig, som vores rejseleder, idet han oplyser, at R er blevet ramt af en influenza der huserer i Bangkok.

Sygdom kan man ikke holde for, men vi modtager dog med stor forundring denne besked, idet vi ved nærmere eftersyn ser, at R2 allerede den 12. december figurerer på den fælles visumansøgning.

B's troværdighed som rejsepartner

Det er netop i den situation, at vi finder B optræder som en utroværdig rejsepartner. B har således i ca. 1 måned før rejsestart den 7. januar 2013 kendt til, at R ikke skulle være rejseleder på turen.

B har uforståeligt nok ikke fundet anledning til straks at give deltagerne information herom ved mail eller brev – dette er klart ikke tilfredsstillende og helt uacceptabelt.

B burde selvfølgelig ved en så vigtig ændring af rejsen informere deltagerne herom og give disse nogle valgmuligheder – enten at få pengene tilbage, tilbud om at ændre rejsetidspunkt til ny tur den 11. februar 2013 eller evt. tilbyde alternativ tilsvarende rejse, da B ikke kunne levere den købte rejse – en vare som vi med ekspertrejseleder har måtte betale B ekstra for (også set i forhold til øvrige rejseselskabers pristilbud for Burmarejser).

B's indsatte reserverejseleder

Det bliver en meget frustrerende og dårlig start på vores ferie, hvilket desværre viser sig at være velbegrundet. Det viser sig, at vi er blevet udstyret med en rejseleder, der ikke har evne til at organisere. Informationsniveauet omkring basale ting fungerer ikke. Socialt samvær er ikke noget han bryder sig om – ingen præsentation af rejsedeltagerne, ingen fælles sociale arrangementer eller sammenkomster på turen.

Vi bliver som gruppe utallige gange overladt til os selv uden fastlæggelse af tid og mødested, idet vi klart fornemmede, at R2 ikke kendte til eller havde været på de annoncerede steder på

rundrejsen.

Vi havde en lokal guide med, som R2 kommunikerede meget med under vores buskørsler og på besøgsstederne, men vi fornemmede ikke, at disse informationer blev videregivet. Skulle vi vide noget, var det lokalguiden, vi skulle spørge, og det var så på engelsk.

De informationer vi fik fra R2 var, hvad vi selv kunne læse fra diverse brochurer. Vi fik ikke udleveret materiale eller dagsprogrammer, og vi stiller os meget tvivlende, om R2 overhovedet har ”kørt” en rundrejse, som den B har solgt os med ekspertrejsleder.

- Vi tør slet ikke tænke på, hvad vi med R som ekspertrejsleder kunne ha' fået ud af Burma-turen!

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 15. og 20. februar 2013 til bureauet, og brev af 25. juni 2013 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomsten modtaget et gavekort på 2.100 kr. pr. person, men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver 5.000 kr. pr. person eller i alt 10.000 kr.

Bureauet gør i mail af 15. februar 2013 til klageren bl.a. gældende:

...”

I tiden op til rundrejsen var rejseleder T desværre plaget af sygdom i flere omgange. R havde dog en forventning om, at han kunne gennemføre rundrejsen som planlagt; men for en sikkerheds skyld søgte vi visum til R2, så gruppen ikke pludseligt ville stå uden rejseleder, hvis R alligevel ikke blev helt rask. Desværre viste det sig umiddelbart før afrejse, at R ikke blev rask. Vi fik meddelelsen kort før jeres afrejse, og kunne derfor ikke give jer besked. I stedet stod R2 klar og turen blev gennemført som planlagt, men med R2 som rejseleder. Vi er kede af, at vi ikke havde mulighed for at informere jer om dette, før jeres afrejse.

Det er klart, at der er tale om en fejl ved jeres rejse, og derfor har vi i dag fremsendt 2 stk. gavekort på 2.100,- pr. person = i alt kr. 4.200,- pr. rejsebevis.

...”

I brev af 14. juni 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

...”

Det er korrekt, at vi annoncerede med en rundrejse til Burma med navngivet rejseleder R, som er en dygtig rejseleder, vi tidligere har benyttet på rundrejser.

I perioden op til rundrejsens afholdelse bliver R desværre syg i flere omgange. For ikke pludselig at stå uden rejseleder til rundrejsen kontaktede vi R2, som er free lance journalist, og har en utrolig stor viden om netop Burma. R2 var på stand by i tilfælde af, at R ikke blev rask. I ugerne op til rundrejsen fik R det bedre, og både vi og R forventede, at han kunne gennemføre rundrejsen som planlagt. Desværre fik R et tilbagefald umiddelbart før afrejsen, og det blev nødvendigt at sende R2 med gruppen. Vi fik afbuddet fra R så sent, at det ikke var

muligt at underrette deltagerne, hvilket vi naturligvis beklagede.

Vi er helt klar over, at de 2 herrer er forskellige af alder, uddannelse og personlighed; men R2 er fuldt ud lige så vidende og kompetent en rejseleder som R. Rundrejsen blev gennemført, som annonceret, og den eneste afvigelse var navnet på rejselederen.

K havde tidligere deltaget i en rundrejse med netop R, og havde derfor forventninger til denne tur med netop R som rejseleder.

På rundrejsen havde vi i alt 19 deltagere. K er de eneste, der har givet udtryk for utilfredshed med ændringen af rejseleder. De øvrige 15 deltagere har alle afleveret svarkort, hvorpå de udtrykker meget stor tilfredshed med R2 som rejseleder.

...

Den eneste ændring i rundrejsen har været rejselederens navn. Hele programmet er gennemført som annonceret og planlagt, og den oprindelige rejseleder blev erstattet med en anden kompetent og meget vidende rejseleder. Vi finder derfor ikke, at der er tale om en fejl eller mangel, der kan udløse yderligere kompensation.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 18. og 20. februar 2013 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at den i udbudsmaterialet lovede og navngivne rejseleder pga. sygdom måtte udskiftes med en anden rejseleder, og at klageren ikke blev orienteret om denne ændring før ved ankomst til Bangkok.

Ankenævnet finder, at der navnlig efter indholdet af visumansøgningen fremsendt til klageren ca. 1 måned inden afrejsen ikke ganske kan bortses fra, at bureauet inden afrejsen kunne have været i stand til at underrette klageren om ændringen til anden rejseleder. Ved den undladte underretning fik klageren ikke reel mulighed for at tage stilling til afvikling af turen med en alternativ rejseleder, herunder eventuel adgang til at hæve aftalen og få rejsens samlede pris tilbagebetalt.

Ankenævnet finder endvidere, at bureauet i hvert fald senest ved klagerens fremmøde i Københavns Lufthavn, og således inden flyafgangen, burde have underrettet klageren om ændringen af rejseleder.

På denne baggrund og under hensyn til, at rejsen var markedsført som en rejse med navngiven ekspertrejseleder, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, som berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris. Det bemærkes i den forbindelse, at Ankenævnet ikke finder grundlag for at anse den benyttedes rejseleders indsats for mangelfuld.

Nedslaget fastsættes efter en samlet skønsmæssig vurdering til i alt 10.000 kr.

Ankenævnet forudsætter herved, at klageren returnerer det fremsendte gavekort til bureauet.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.300 kr. (sagskategori 2).

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 :**

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 10.000 kr. til klageren K v/F samt renter fra den 19. maj 2013. 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 7 %.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh  
Formand