

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0004

afsagt den 28. august 2014

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Golfrejse. Belek, Tyrkiet. 05.11.-12.11.2013.	
PRIS	I alt 23.180 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. værelsets beliggenhed, utilfredsstillende rengøring og forplejning. Utilfredsstillende golftider. Manglende hæveadgang før afrejse.	
KRAV	Kompensation på 50 % af rejsens pris. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen per kulance forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 640 kr. pr. person, i alt 1.280 kr.	
SAGEN INDBRAGT	20. januar 2014	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.500 kr. til klageren samt renter af 3.220 kr. fra den 24. januar 2014 og renter af 1.280 kr. fra den 28. september 2014. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 7. august 2013 en golfrejse til Belek, Tyrkiet, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 5. november til tirsdag den 12. november 2013 med indkvartering i dobbeltværelse på Sirene Golf Hotel. Med all inclusive, 5 runder golf og 4 dages træning med professionel golfspiller.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. værelsets beliggenhed, utilfredsstillende rengøring og forplejning.

Klageren gør endvidere gældende, at golftiderne var utilfredsstillende, da klageren og dennes medrejsende måtte gå to gange á 9 huller afbrudt af en pause på tre timer i stedet for at gå hele runden på en gang.

Klageren gør yderligere gældende, at der ikke var mulighed for at hæve aftalen før afrejse.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Europatour og golfskole i Tyrkiet

...

Vi bor på det 5-stjernede Sirene Golf Hotel, som ligger ved de to fremragende 18-hullers golfbaner, PGA Sultan og Pasha. Resortet har rummelige, elegante værelser og et velfungerende Ultra All Inclusive koncept.

...

Hertil har vi 5 runder golf på nogle af Beleks bedste baner, PGA Sultan, Pasha og Nobilis, og 4 dages træning med pro P.

...

Prisen inkluderer

- ...
- 7 nætter på Sirene Golf Hotel med Ultra All Inclusive
- ...
- 5 runder golf: 1x PGA Sultan, 3 x Pasha og 1 Nobilis Course

” ...

I bekræftelsesmail af 7. august 2013 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Som aftalt fremsendes hermed bekræftelse på jeres rejse til Tyrkiet med X Golf Klub.

...

For B's Generelle betingelser se venligst:

http://www.B.dk/Vaerd_at_videt~/media/Files/Gen%20betingelser10.ashx

” ...

Af bureauets ”Informationer og generelle betingelser” fremgår bl.a.:

” ...

Reklamationer

Eventuelle reklamationer under rejsen skal straks fremsættes overfor luftfartsselskabet, arrangørens repræsentant på stedet og B, således at fejlen/manglen kan afhjælpes med det samme og med mindst mulig ulempe. Rettes reklamationen direkte til det relevante luftfartsselskab eller arrangørens repræsentant på stedet, bør du sikre dig bevis herfor, hvis manglen/fejlen ikke kan rettes på stedet, og du evt. senere ønsker at rejse erstatningssag. Manglende reklamation vil normalt medføre tab af retten til senere erstatningskrav.

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 13. november 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Dagen før afrejse ca. kl. 17 bliver jeg ringet op af [Pro P] hvor han meddeler, at vi ikke kan få de starttider vi var blevet lovet, men at vi skal dele runden med to gange 9 huller.

Jeg siger med det samme så ønsker min kone og jeg ikke at deltage, men det skal jeg tale med [Y] om. Jeg får hans direkte nr. (xxxxxxx) der er telefonsvarer på så jeg lægger besked om at han skal kontakte mig, det gør jeg både om aftenen og om morgen men har aldrig hørt noget.

...

Da vi ankom til hotellet blev vi noget overrasket over at vi slet ikke skulle have vores bagage ind på hotellet, men den blev læsset på nogle el-biler og så blev vi kørt om bag hotellet til et stort halv mørkt trist sted. Værelset var stort men ikke ordentligt rengjort. I den uge vi var der blev bl.a. vores gulv ikke rengjort. De fleste dage skulle vi afsted til golfbanen mellem 6 og 6.30, så der var flere mangler til morgenmaden. Efter 9 huller ventede vi så ca. 3 timer for vi spillede de sidste 9 huller.

...”

I mail af 24. december 2013 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Men at gå 9 huller og så vente over 3 timer med de sidste 9 huller har ikke noget med en golf-runde at gøre. Det var derfor at vi ikke ønskede at deltage. Du skriver at I er glade for at vi fik morgenmad hver morgen, der var åben, men der manglede mange ting bl.a. var der ikke kaffe en morgen, juicen var noget syntetisk blanding, ja jeg kan blive ved.

...”

I brev af 17. januar 2014 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

” ...

Men B havde booket os bag ved hotellet, som var meget anderledes end værelserne på hotellet. Vi skulle gå ad en mørk lille sti til og fra hotellet, hvor vi var ved at falde over alle de katte der løb der.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 20., 23. og 24. december 2013 til bureauet og breve af 17. januar og 26. marts 2014 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen per kulance forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 640 kr. pr. person, i alt 1.280 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver en kompensation på 50 % af rejsens pris.

Bureauet gør i mail af 24. februar 2014 til Ankenævnet bl.a. gældende:

” ...

Klage punkt 1: "Vi startede vores golfrunde ca. kl. 0700 og gik så først 9 huller ventede ca. 3 timer og gik så de sidste 9 huller".

Indledningsvis til dette punkt skal det nævnes - som det også fremgår (...) at rejsen er opsat i samarbejde med [Pro P] og Z, som er pro'er på X Golfbane.

I tilrettelæggelsen har [Pro P] og Z selv være med til at sammensætte programmet til gruppen. Hovedformålet skulle være 5 runder golf, men derudover skulle indlægges mulighed for at træning i 4 dage og endelig skulle der være adgang til finalen i Turkish Open (fremgår alt sammen af programmet (...)). [Pro P] og Z har selv ønsket og har således været bekendt med, at der var tale om et stramt program til gruppen.

Det er korrekt at vi i første omgang bekræfter nogle golftider, som er anderledes end de endelige tider som blev bekræftet før afrejse.

Oprindeligt var der tale om et golfprogram fra 09.00-17.30, hvor træningen lå først og 18 hullers spil bagefter. Ændringen sker fordi vores samarbejdspartner på stedet vurderer, at gruppen ikke kan nå at gennemføre 18 huller fra kl. 1230 og indtil mørkets frembrud. Hvis det stramme program med både træning og en runde golf pr. dag skal gennemføres, skal gruppen således starte tidligere, men for at få plads til både træning og golfrunder bliver konsekvensen, at de 18 huller deles op i to.

I de nye tider var der tale om et program fra 07.00-16.00, med plads til både træning og 2x9 huller.

Da hele formålet med turen har været golf spil og træning, og gruppen har fået begge dele, så mener vi ikke at de 2 timers tidligere starttidspunkt berettiger til kompensation endsige at der er tale om en væsentlig ændring taget i betragtning at der er tale om heldagsprogrammer hver dag. Klager angiver, at 2x9 huller ikke har noget med en golfrunde at gøre. Vi er ikke enige heri, da det er helt almindeligt at golfspillere også på de danske baner deler de 18 huller op i 2x9 med f.eks. frokostpause indlagt mellem de første og sidste 9 huller. Vores sælgere af golfrejser er alle golfspillere og har handicaps helt ned til 2 (dvs, de er rigtigt gode og aktive golfspillere) og er dermed godt bekendt med golfspillernes adfærd på de danske baner.

Vi erkender, at meddelelsen om de ændrede starttider kom sent i forhold til afrejse, hvorfor vi pr. kulance har betalt kr. 640 pr. person, svarende til 4 timers golflektion.

...

Klagepunkt 2: "Vi boede ikke på hotellet men omme bag ved"

Vi må afvise, at klager ikke boede på hotellet. Vi har ikke kunnet få oplyst præcist værelsesnummer, men som det fremgår af følgende link: <http://www.sirene.com.tr> er der tale om et meget stort 5 stjernet resort med mange bygninger og forskellige værelsestyper. I klagen

fremsendt til B er ligeledes angivet mangelfuld rengøring. Klager har på stedet hverken taget kontakt til B's lokale repræsentant eller rettet henvendelse til B, således at vi kunne gøre tiltag for at rette op på forholdene ifald der måtte være noget at påpege. Ligeledes har vi ingen dokumentation modtaget for den mangelfulde rengøring.

...

Klagepunkt 3: "Da vi skulle tidligt ud var morgenmaden mangelfuld".

Vi havde på forhånd en bekræftelse fra vores leverandør (Hotel Sirene) på at morgenmaden ville være klar kl. 0600. Vi har fået oplyst fra andre deltagere i samme gruppe, at morgenmaden var mangelfuld den første dag indtil dette blev påpeget overfor restauranten, hvorefter det også var muligt at få morgenmad alle de efterfølgende dage. Dette forhold har vi efterfølgende fået bekræftet af både vores leverandør på stedet samt rejsende i samme gruppe som [Pro P]. Klager har på stedet hverken taget kontakt til B's lokale repræsentant eller rettet henvendelse til B, således at vi kunne gøre tiltag for at rette op på forholdene ifald der måtte være noget at påpege.

..."

I mail af 26. februar 2014 til Ankenævnet gør bureauet endvidere gældende:

..."

I tillæg til det fremsendte svar af 24. ds. vedrørende ovennævnte sag fremsendes vedhæftet bekræftelse og rejseplan, som det blev fremsendt til klager i august. Bemærk vores "generelle betingelser", som er vedhæftet som et link i samme mail.

...

Det skal dertil bemærkes, at de golftider, som klager ønsker kompenseret – dvs. træning fra kl. 0900-11 og 18 huller fra kl. 12.30 - aldrig er blevet specifikt bekræftet overfor klager. De indklagede golftider er kun drøftet med repræsentanterne for gruppen – [Pro P] og Z. Jf. vedhæftede er golfrunder og træning bekræftet i henhold til det specificerede "salgsprogram" som klager selv har fremsendt til PAN.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 23. og 30. december 2013 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at bureauet dagen før afrejse – mandag den 4. november 2013 – oplyste klageren om, at afviklingen af golfrunderne og træningen ville foregå fra kl. 7-16 med to runder af 9 huller afbrudt af træning, i stedet for træning fra kl. 9-11.30 efterfulgt af en runde golf på 18 huller fra kl. 12.30.

Ankenævnet finder, at klageren med rette havde kunnet forvente, at rejsens fem golfrunder var tilrettelagt således, at klageren og dennes medrejsende skulle gå en golfrunde på 18 huller i et stræk. Rejsen har derfor været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Da formålet med rejsen ikke findes at have været væsentligt forfejlet, og da der således ikke er grundlag for at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt, fastsættes nedslaget efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.500 kr.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med indkvarteringen på Sirene Golf Hotel, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt er oplyst i bureauets generelle betingelser, som der henvises til i mail af 7. august 2013 ved bekræftelse af klagerens bestilling, og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens krav i forbindelse med indkvarteringen på Sirene Golf Hotel ikke imødekommes, jf. § 26 i lov om pakkerejser.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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 :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.500 kr. til klageren samt renter af 3.220 kr. fra den 24. januar 2014 og renter af 1.280 kr. fra den 28. september 2014. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand