

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0198

afsagt den 19. marts 2015

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(2 voksne/2 børn)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Afandou & Kolymbia, Rhodos. 31.8.-7.9.2014.	
<b>PRIS</b>	I alt 23.906 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Manglende svømmeundervisning af en navngiven professionel svømmer, da klagerens børn fik svømmeundervisning en time dagligt i tre dage, og ikke i seks dage som bestilt.	
<b>KRAV</b>	Yderligere kompensation på 11.553 kr. svarende til en kompensation på halvdelen af rejsens pris på i alt 11.953 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation på 400 kr. til klageren.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	17. november 2014	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.600 kr. til klageren samt renter fra den 17. november 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 20. februar 2014 på bureauets hjemmeside en rejse til Afandou & Kolymbia, Rhodos, for 4 personer for perioden fra søndag den 31. august til søndag den 7. september 2014 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel Mythos Beach. Med All Inclusive og svømmeundervisning af en navngiven professionel svømmer for to børn.

Klageren gør gældende, at ”Svømmeundervisningen viser sig kun at være i 3 dage.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

[Navngiven professionel svømmer] vil nu hoppe i baljen med Apollos børn. I 2014, nærmere bestemt ugerne 35 og 36, vil danske ferie børn således få mulighed for at blive svømmeundervist af den store danske svømmestjerne, [...] og på den måde få kompetent undervisning og lidt stjernestøv i et og samme svømmetag.

"Jeg glæder mig enormt meget til at svømmetræne Apollos ferie børn og på den måde gøre noget godt for de små. Svømning er ikke lige let for alle børn at lære, men jeg tror, at jeg kan gøre en forskel for dem. Det er herudover logisk at udvide mit samarbejde med Apollo, som ejer Playitas, hvor jeg flere gange årligt har svømmetrænet i Den Olympiske Pool", siger [Navngiven professionel svømmer].

...

[Navngiven professionel svømmer] har i en årrække svømmetrænet på vores sports- og familieresort, Playitas, og nydt det, og nu udvider vi samarbejdet. Hun hopper så at sige i bølgen blå med Apollos børn, i første omgang på den populære ferieø, Rhodos. Det er vi naturligvis meget glade for og ikke mindst stolte over, og børnene bliver helt sikkert ikke snydt med netop [Navngiven professionel svømmer] som underviser. Hun er både sympatisk og vellidt, og så er hun jo en af Danmarks mest vindende svømmere gennem tiden", siger [...], kommunikationschef fra Apollo.

Udover at [Navngiven professionel svømmer] vil undervise Apollos ferie børn i svømning, vil hun holde foredrag for gæsterne på de to hoteller. Dette om sin tid som professionel svømmer med de op- og nedture, en sådan karriere giver. Hun vil også fortælle om de planer, hun måtte have for fremtiden.

Den 25-årige danske svømmer har de seneste måneder trænet med hos [Svømmeklub] hos [Træner], der blandt andre har trænet svømmelegenden [X].

[Navngiven professionel svømmer] har netop deltaget ved EM på kortbane i Herning.

I november annoncerede hun, at de sidste baner som professionel med allerstørste sandsynlighed bliver taget ved de Olympiske Lege i Rio de Janeiro i 2016.

...”

I mail af 18. januar 2014 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Har kigget i jeres katalog og synes det lyder meget interessant at [Navngiven professionel svømmer] skal undervise på nogle hoteller i uge 35 og 36. Kan i oplyse hvilket hotel der er i hvilken uge? Og hvor meget træner hun børnene – er det hver dag og hvor længe?

...”

I mail af 20. januar 2014 til klageren oplyser bureauet følgende:

”...

[Navngiven professionel svømmer] underviser i svømning for børn i ugerne 35 og 36 på følgende vis:

...

· Mythos Beach, uge 36: mandag – søndag (dagligt) 11:00 – 12:00

...”

I mail af 18. august 2014 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Du/I skal snart til Mythos Beach & Levante Beach, hvor [Navngiven professionel svømmer] vil være i perioden 26/8 ? 4/9, hvor hun vil undervise i hendes svømme teknikker.

[Navngiven professionel svømmer] har bedt os sende medsendte meget korte spørgeskema, til de af jer der gerne vil deltage.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 8. september 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi mener, at vi har købt vores rejse under forkerte forudsætninger.

I forbindelse med køb af rejse til Rhodos, var det en klar opfattelse af, at vi ville få 6 dages træning med [Navngiven professionel svømmer]. Det viser sig ved ankomst til hotellet, at vi kun har tre dage.

Grunden til at vi overhovedet bookede denne rejse, var på grund af netop træningen med [Navngiven professionel svømmer]. Vores søn træner svømning på talentniveau og hans største idol er [Navngiven professionel svømmer].

Vi har valgt at tage begge vores børn ud af skolen og bruge mange penge på denne ferie for kun den ene årsag, at [sønne] kunne træne med [Navngiven professionel svømmer].

Vi har før vi bookede ferien sikret os, at der var 6 dages træning med.

...

Vi forventer derfor en økonomisk kompensation, da vi ikke ville have booket denne ferie, såfremt det kun var tre dage.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 1. og 4. september 2014 til bureauet.

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 400 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 11.553 kr. svarende til en kompensation på halvdelen af rejsens pris på i alt 11.953 kr.

Bureauet gør i mail af 29. oktober 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi er kede af, at en ændring i [Navngiven professionel svømmer] svømmeundervisning gjorde, at vi ikke kunne tilbyde svømmeundervisning hele uge 36, da I var på ferie. Den 18/8 sendte vi en mail ud, hvori vi bl.a. oplyser, at [Navngiven professionel svømmer] vil undervise i svømmetekniker i perioden 26/8-4/9. I oplyser til vores rejseledere på rejsemålet, at I ikke har modtaget denne mail. Vi beklager oprigtigt, hvis den ikke er kommet frem eller hvis den er endt i jeres spamfilter, men fastholder at have sendt mailen til jer.

Da [Navngiven professionel svømmer] ikke underviser i slutningen af jeres ferie tilbyder vores personale på rejsemålet, at jeres sønner kunne benytte den almindelige svømmeundervisning uden betaling i de resterende dage, men dette ønskede I ikke at benytte jer af.

...”

I brev af 15. december 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager har været på rejsemålet fra den 31/07[8]-07/09 2014.

Det er korrekt at [Navngiven professionel svømmer] oprindeligt skulle have undervist mellem kl. 11:00 - 12:00 i perioden 01/09 - 07/09 2014.

Desværre så blev perioden afkortet, grundet at [Navngiven professionel svømmer] skulle forberede sig til EM, hvorfor hun rejste fra Rhodos den 04/09.

Vi informerede samtlige deltagere omkring ændringen i starten af august.

Desværre så har det ikke været muligt at fremskaffe den mail, der blev sendt ud til de berørte deltagere vedrørende dato ændringen.

Vores back-up system kan desværre kun gå 2 måneder tilbage for at finde afsendte mails.

Kopi af mails i form af bilag har vi modtaget fra [Y], som var en af arrangørerne af svømmeundervisningen.

Den 18/08 kl. 13:36 blev der sendt endnu en mail ud, hvori vi blandt andet skrev;

Du/I skal snart til Mythos Beach & Levante Beach, hvor [Navngiven professionel svømmer] vil være i perioden 26/8 - 4/9, hvor hun vil undervise i hendes svømme teknikker.

Den 18/08 kl. 22:02 svarede klager på denne mail, og spurgte til om det var muligt at tilkøbe ekstra timer i løbet af ugen. På baggrund af denne henvendelse så mener vi, at klager har været klar over, at perioden for undervisningen med [Navngiven professionel svømmer] var afkortet. På rejsemålet blev klager tilbudt at få ekstra, gratis svømmetimer af [Z] på Mythos Beach men dette tilbud blev desværre afvist, da klager kun ønskede ekstra undervisning med [Navngiven professionel svømmer].

Det undrer os at klager ikke har kontaktet os før afrejse, hvis der har været så stor utilfredshed med at svømmeundervisningen var blevet afkortet.

...”

Klageren har i mail af 17. december 2014 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Først vil vi slå fast at vi ALDRIG har set en mail omkring perioden skulle være afkortet.

Den mail de henviser til med dato den 18/8 kl. 13:36 – var et spørgeskema vi blev bedt om at udfylde, som der står for at [Navngiven professionel svømmer] kun vurdere hvordan niveauet var. Det kan så godt være der som en sidebemærkning har stået:

Du/I skal snart til Mythos Beach & Levante Beach, hvor [Navngiven professionel svømmer] vil være i perioden 26/8-4/9, hvor hun vil undervise i hendes svømme teknikker, men vi har ikke tænkt nærmere over datoerne da der ikke er gjort opmærksom på at der er nogle ændringer i programmet, så vi udfylder arket og sender det retur.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet finder, at bureauet – mod klagerens benægtelse – ikke har godtgjort, at det i mail primo august 2014 til klageren oplyste, at perioden med svømmeundervisning af den i udbudsmaterialet navngivne professionelle svømmer blev afkortet, hvilket medførte, at klagerens børn ville få svømmeundervisning en time dagligt i perioden den 1.-3. september 2014 i stedet for i perioden den 1.-6. september 2014.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Ved fastsættelsen af nedslagets størrelse er henset til, at bureauet i udbudsmaterialet udelukkende beskrev svømmeundervisning med den navngivne professionelle svømmer, og at formålet med rejsen derfor har været, at klagerens børn dagligt skulle deltage i undervisningen.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.000 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 400 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Den omstændighed, at bureauet i mail af 18. august 2014 til klageren, i forbindelse med udsendelse af spørgeskema forud for svømmeundervisningen, nævnte, at undervisningen ville foregå i perioden 26. august til 4. september 2014 af den professionelle svømmer, kan ikke føre til et andet resultat, da ændringen ikke var tydeligt beskrevet.

Ankenævnet finder i øvrigt, at klageren, på baggrund af udbudsmaterialet med fremhævelse af den navngivne professionelle svømmer, har været berettiget til at afslå bureauets afhjælpningstilbud om svømmetimer hos en anden træner.

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 3.600 kr. til klageren samt renter fra den 17. november 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