

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0188

afsagt den 16. februar 2016

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	F	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Koncertrejse "Andrea Bocelli-koncert i Toscana". Siena, Italien. 30.7.-4.8.2015.	
PRIS	I alt 18.160 kr. (Ekskl. kortgebyr, inkl. tilkøb hos [B])	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. at Andrea Bocelli -koncerten ikke som bestilt var en koncert, men en opera hvor Andrea Bocelli havde en rolle.	
KRAV	"Halvdelen refunderet". [B] har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 3.200 kr.	
SAGEN INDBRAGT	28. oktober 2015	

Ankenævnets afgørelse

[F] og [B] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.080 kr. til klageren samt renter af 5.880 kr. fra den 8. oktober 2015 og af 3.200 kr. fra den 17. marts 2016. 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 %.

Endvidere skal [F] og [B] in solidum inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 16. marts 2015 på [F]'s hjemmeside et værdibevis til en koncertrejse "Andrea Bocelli-koncert i Toscana" til Siena, Italien, for 2 personer for perioden fra torsdag den 30. juli til tirsdag den 4. august 2015 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Mercure Siena degli. Med morgenmad og koncertbillet "Poltronicina 5. kategori".

Klageren indløste samme dag værdibeviset hos [B] og tilkøbte udflugterne heldagstur til Firenze, koncertmiddag og vintur til San Gimignano.

Klageren gør gældende, "at der ikke var en koncert med Andrea Bocelli, men operaen Turandot, hvor Bocelli havde en rolle".

I udbudsmaterialet fra [F] er rejsen bl.a. beskrevet således:

"...

Tag med til Toscana og oplev Andrea Bocelli give koncert i det udendørs amfiteater i hans fødeby i Lajatico. Uforglemmelige sommerdage i vidunderlige Toscana hvor du bor i den historiske by Siena.

...

Det får du

Benyt dig af denne enestående mulighed for at opleve en af verdens mest populære klassiske sangere på "hjemmebane" i den lille Toskanske by Lajatico.

Her er Andrea Bocelli medstifter af byens udendørs Amfiteater, "Teatro di Silenzio", hvor Andrea Bocelli trofast vender tilbage hvert år for at give koncert.

Andrea Bocelli er en af de mest eftertragtede klassiske sangere og er med mere end 80 millioner solgte albums på verdensplan den mest succesfulde solo klassiske artist nogensinde. Med sin meget specielle stemme tryllebinder blinde Bocelli verden, så gå ikke glip af denne flere timer lange koncert i Lajatico.

Bocelli er omgivet af stort orkester og ingen mindre end nok verdens mest kendte og elskede dirigenter. Zubin Mehta er dirigent under denne koncert. Kunne senest opleves til nytårskoncerten i Wien i år.

Med Øster Lindet, kan du rejse med til Toscana og opleve den historiske by Siena, hvor vi skal bo. På turen bliver mulighed for at tage ud på egen hånd og nyde Toscana eller tilkøbe bl.a. udflugt til Firenze og San Gimignano med besøg på vingården Fattoria de Fugnano.

...

Dagens [F]deal gælder for en person og inkluderer:

- ...

- Koncertbillet "Poltronicina 5. kategori"

...

Vilkår

...

Vi gør opmærksom på, at [F]deal kun er formidler – ikke sælger – af dette produkt.

Varen/tjenesteydelsen leveres af Øster Lindet.

[F]deal er derfor ikke ansvarlig for eventuelle fejl eller mangler i forbindelse med Øster

Lindet's levering af varen/tjenesteydelsen, med mindre andet følger af ufravigelig lovgivning.

...”

Af [F]’s ”Generelle vilkår” fremgår endvidere:

”...

Det er [F]s samarbejdspartnere og ikke [F] selv, der indgår aftale om køb af de varer og tjenesteydelser, som udbydes via [F]deal.

...

Ansvarsbegrænsning og forbehold

[F]deal fraskriver sig ethvert ansvar for de varer eller tjenesteydelser, der leveres i forbindelse med indløsning af værdibeviset. Den vare eller tjenesteydelse, som værdibeviset giver adgang til, leveres af samarbejdspartneren i eget navn, og [F]deal er ikke ansvarlig for eventuelle fejl eller mangler i forbindelse med samarbejdspartnerens levering af varen eller tjenesteydelsen.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 13. august 2015 til Øster Lindet A/S, som i mail af 27. oktober 2015 blev videresendt til [F], og gør yderligere gældende:

”...

Vi var imidlertid meget forbavsede over, at den Andrea Bocelli koncertrejse, som vi havde meldt os til ikke var en Andrea Bocelli koncert, men operaen Turandot med Andrea Bocelli i en af rollerne.

Vi havde ikke taget afsted midt i den varme tid for at høre Turandot - har I ikke solgt rejsen under en falsk varebetegnelse?

...”

I mail af 7. september 2015 til [B] gør klageren endvidere gældende:

”...

Sagen er jo, at vi pensionister hellere vil rejse i de varme lande i ydersæsonen end i juli/-august, hvor det er allervarmest, og hvis det ikke lige havde været den annoncerede koncert, så var vi slet ikke taget afsted på den tid. Det er derfor ikke søndagens aftenarrangement, vi beklager os over - det er det forhold, at hovedformålet med rejsen ikke blev opfyldt. Det er altid dejligt at besøge Toscana, men vi har jo været der før.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 26. september og 23. november 2015 til Ankenævnet.

[B] har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 3.200 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Halvdelen refunderet”.

[B] gør i brev af 26. august 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Indledningsvis vil vi først og fremmest beklage, at turen ikke levede op til Jeres forventninger og især har I påpeget musikarrangementet den 2. august.

Vi har gennemgået Jeres klage og salgsmaterialet og må erkende, at salgsmaterialet kan anses for værende mangelfuld og til dels misfortolket på visse områder, specielt på musikarrangementet. Det er vi meget kedede af, da det på ingen måde har været hensigten ikke klart at informere om hele turens indhold.

...”

I brev af 16. september 2015 til Ankenævnet gør [B] yderligere gældende:

” ...

Vi medgiver, at nogle kan - eller har - misfortolket koncertaftenen, og det er med udgangspunkt i dette aftensarrangement, at vi har valgt at kompensere med en døgnandel. Det er vores opfattelse, at det øvrige program fuldt ud blev gennemført i henhold til materialet, og ud fra Jeres henvendelse er der heller ikke yderligere at påpege, så vidt vi forstår.

...”

I mail af 27. oktober 2015 til klageren gør [F] gældende:

” ...

Jeg beklager, at jeres rejse ikke levede op til forventningerne på en række væsentlige punkter. Jeg beklager tilsvarende, at det ikke er lykkedes jer at finde en løsning med Øster Lindet, og den rigtige vej er derfor at føre sagen ved Pakkerejseankenævnet over for Øster Lindet, da de er annoncøren af rejsen og dem der er ansvarlige overfor dig som forbruger.

...”

[B] har yderligere kommenteret klagen i brev af 17. november 2015 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

3 medlemmer (Ankenævnets formand og Forbrugerrådet Tænk) bemærker, at uanset [F] i udbudsmaterialet og værdibeviset ikke har angivet, at [B] er teknisk arrangør, finder disse medlemmer, at såvel [F] som [B] må anses for aftalepart over for klageren, da klageren ud fra udbudsmaterialet og værdibeviset samt den måde parterne har ageret over for klageren på med rette havde kunnet forvente, at [B] var teknisk arrangør for [F].

Disse medlemmer har ved vurderingen endvidere lagt vægt på, at rejsen er købt og betalt hos [F], mens al efterfølgende kontakt fra klageren har været med [B], hvor klageren efter modtagelsen af værdibeviset har købt flere udflugter i forbindelse med rejsen.

2 medlemmer (Rejsearrangører i Danmark og Danmarks Rejsebureau Forening) finder, at alene [F] må anses for aftalepart over for klageren, da [F] i udbudsmaterialet og værdibeviset ikke har angivet, at [B] er teknisk arrangør.

Efter stemmeflertallet anses både [F] og [B] for aftalepart over for klageren.

Det er ubestridt, at klageren var til opera med Andrea Bocelli på rollelisten, og ikke til Andrea Bocelli-koncert, som oplyst i udbudsmaterialet.

4 medlemmer (Ankenævnets formand, Forbrugerrådet Tænk og Rejsearrangører i Danmark) finder på denne baggrund, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt fratrukket en godtgørelse til bureauet og arrangøren, da rejsen ikke findes at have været uden værdi for klageren.

1 medlem (Danmarks Rejsebureau Forening) finder, at koncerten med Andrea Bocelli alene udgjorde en mindre del af rejsens samlede varighed, hvorfor der ikke er hæveadgang, idet formålet med rejsen allerede af denne grund ikke kan antages udelukkende at være koncerten.

Dette medlem finder derfor, at den manglende koncert berettiger klageren til et nedslag i rejsens samlede pris.

Efter stemmeflertallet findes formålet med rejsen at være væsentligt forfejlet.

2 medlemmer (Ankenævnets formand og Rejsearrangører i Danmark), der finder, at klageren er berettiget til at hæve købet, fastsætter en godtgørelse til [F] og [B] på 9.080 kr., da rejsen ikke findes at have været uden værdi for klageren.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 9.080 kr.

2 medlemmer (Forbrugerrådet Tænk), der tillige finder, at klageren er berettiget til at hæve købet, fastsætter en godtgørelse til [F] og [B] på 3.632 kr., da rejsen ikke findes at have været uden værdi for klageren.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 14.528 kr.

Efter stemmeflertallet fastsættes tilbagebetalingen til klageren til 9.080 kr., som det mindre i det mere.

Ifølge § 28 i pakkerejseloven hæfter [F] og [B] solidarisk for det beløb, der tilkendes klageren.

Ankenævnet har herved ikke taget stilling til, hvilket af de to selskaber, der hæfter endeligt for klagerens krav.

Da klageren efter stemmeflertallet har fået medhold, skal [F] og [B] betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. (sagskategori 1).

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.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s :

[F] og [B] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.080 kr. til klageren samt renter af 5.880 kr. fra den 8. oktober 2015 og af 3.200 kr. fra den 17. marts 2016. 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 %.

Endvidere skal [F] og [B] in solidum inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand