

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0080

afsagt den 29. september 2016

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [Klager] (8 voksne/9 børn)

**SALGSBUREAU** [Bureau]

**ARRANGØR** [Bureau]

**REJSEMÅL** Skirejse. Sölden, Østrig. 13.2.-20.2.2016.

**PRIS** I alt 209.113 kr. (inkl. liftkort)

**KLAGEN ANGÅR** Manglende dansk skiskole.

**KRAV** ”Reduktion i pris (forholdsmæssigt afslag)”

**KLAGEGEBYR** 22. marts 2016

**SAGEN FULDT OPLYST** 15. august 2016

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.*

*Klagegebyret tilbagebetales til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 2. september 2015 ved mailkorrespondance med bureauet en skirejse til Sölden, Østrig, for 21 personer for perioden fra lørdag den 13. februar til lørdag den 20. februar 2016 med indkvartering i tre junior suites og 2 hotellejligheder på hotel [...]. Med halvpension og 6-dages liftkort til hele området.

Klageren ændrede efterfølgende rejsen til at være for 17 personer for perioden fra lørdag den 13. februar til lørdag den 20. februar 2016 med indkvartering i to junior suites og to hotellejligheder på hotel [...]. Med 6-dages liftkort til hele området, halvpension og kun flybilletter for 14 personer.

Klageren og dennes medrejsende bestilte efterfølgende den 18. november 2015 dansk skiskole hos en ekstern skiskoleudbyder (omtvistet) til otte børn.

Den 11. februar 2016 afbestilte udbyderen, pga. manglende tilmelding, skiskolen, og returnerede herefter de indbetalte beløb.

Klageren gør gældende, at ”lov et (garanteret) dansk skiskole, hele forudsætningen for bestilling af rejsen til Østrig. Ikke opfyldt.”

På bureauets hjemmeside fremgår bl.a.:

”...

[Underleverandør] i Østrig, Frankrig og Italien

Lokal skiskole i Østrig, Frankrig og Italien

Vi samarbejder med de lokale skiskoler om at tilbyde et bredt udbud af undervisningstilbud på vores rejsemål.

...

I Italien og Østrig arbejder vi tilsvarende sammen med lokalt forankrede skiskoler med kvalitetsundervisning på højt niveau.

Se mulighederne for forudbestilling af skiskole under de respektive rejsemål.

Dansk børneskiskole – En god investering i din fremtidige skiferie

I Val Thorens, Alpe d’Huez, Livigno, Passo Tonale, Wagrain, Zell am Ziller tilbyder vi dansk børneskiskole for begyndere og letøvede. I Schladming tilbyder vi barn begynder hold (4-12 år) samt privat undervisning, letøvet / øvet på dansk.

...

[Underleverandør]

Herudover samarbejder vi med [underleverandør], som tilbyder dansk skiskole for såvel børn som voksne i Val d’Isere, Tignes, Montgenevre og Avoriaz. Her bestilles og betales direkte til [underleverandøren] her. [link]

Læs mere om [underleverandøren] [link]

Find og bestil din skiferie her [link]

...”

På skiskoleudbyderens hjemmeside fremgår endvidere:

” ...

[underleverandør] | De bedste dansk instruktører i Alperne  
Book skiskole nu

...

[Bureau]

Vælg uge...

Vælg destination...

Vælg holdtype...

Book nu

...

Kontakt os

Spørgsmål

For spørgsmål vedrørende undervisningen på den enkelte destination, kontakt instruktøren.

Kontaktinformation finder du både under ”Instruktører” og under ”Mødested på destinationerne”.

...

Kontakt os

Kontortid dagligt mellem kl. 17 og 19

E-mail: team@[underleverandør].com

...

[underleverandør]

www.[underleverandør].com

i Alperne

...”

I mail af 1. september 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Du må gerne ringe og få værelserne spærret.

...”

I mail af 1. september 2015 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Jeg har spærret dem nu. Men kun for et par timer. Hvis jeg skal spærre dem længere skal vi oprette en decideret booking. ☺

...”

I mail af 1. september 2015 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Skiskole – kan det arrangeres gennem Jer? Og er det danske instruktører?

...”

I mail af 1. september 2015 til klageren anfører bureauet endvidere:

” ...

Jeps, de er danske og kan bookes via. et link du modtager af mig ☺

...”

I mail af 1. september 2015 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Fint – send gerne link. Tror nu selv jeg har fundet dem på nettet...

...”

I mail af 1. september 2015 til klageren anfører bureauet yderligere:

”...

Det er den her [http://www.\[underleverandør\].com/?agency=117](http://www.[underleverandør].com/?agency=117)

...”

I mail af 11. november 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Du vendte aldrig tilbage med hensyn til hvor skiskolen starter. Vi håber selvfølgelig det er på bjerget ved siden af hotellet.

I fortsættelse af vores snak i sidste uge har vi følgende ønsker:

Skiskole: Søndag til torsdag fra morgen til eftermiddag med frokost pause med skiskolen. Vi har tidligere i Østrig erfaring med følgende tider: skiskole 10-12, frokost 12-13 (med skiskole eller familien), skiskole 13-15. Vi håber det også kan lade sig gøre i Sölden.

Vi har følgende inddeling af vores børn:

1 - gode skiløbere (røde pister)

[medrejsende], 9

[medrejsende], 9

[medrejsende], 8

2 - mellemgode skiløbere (blå og røde pister)

[medrejsende], 8

[medrejsende], 6

[medrejsende], 6

3 - mest til blå pister

[medrejsende], 6

[medrejsende], 6

[medrejsende], 6

...”

I mail af 11. november 2015 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Alle skiskolerne starter på toppen af bjerget, altså en tand højere oppe end der hvor i bor, det vil sige i skal op med en lift for at starte.

Holdende køres igennem [underleverandør] som du ser her

[http://www.\[underleverandør\].com/?agency=117](http://www.[underleverandør].com/?agency=117)

Og har hold hvor formiddagsundervisning tilstræbes. Det ville være 5 dage (søndag-torsdag) med 2,5 times undervisning inden frokost.

De bliver delt op på holdende i forhold til hvor mange uger de har kørt før ☺

Sådan et hold med danske undervisere står i 1400,- pr. barn.  
 Ville det være noget?  
 ...”

I mail af 18. november 2015 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...  
 Ja, jeg vil gerne melde mine 3 børn på hold om formiddagen 5 dage.  
 Opdelingen skal dog være som skrevet nedenfor med de andre børn - det passer også efter deres niveau.  
 ...”

I mail af 18. november 2015 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...  
 Du bestiller faktisk bare igennem det link jeg sendte til dig, det går lidt udenom mig nemlig.  
 ...”

Af klagerens ”Bookingbekræftelse” af 22. januar 2016 fremgår bl.a.:

”...  
 Skiskole...  
 Fravalgt  
 ...”

Af ”Rejseinformation” modtaget med bookingbekræftelsen fremgår endvidere:

”...  
 Skiskole  
 Vi tilbyder sammen med den lokale skiskole flere forskellige kurser. Vores guider informerer om alle mulighederne og priserne på destinationen.  
 ...”

I klagerens ”Rejsebevis” af 4. februar 2016 fremgår yderligere:

”...  
 Skiskole...  
 Fravalgt  
 ...”

I mail af 11. februar 2016 til klageren anfører skiskoleudbyderen bl.a.:

”...  
 Kære skiløber  
 I har booket skiskole hos os i Sölden.  
 Grundet manglende bookinger har det ikke været muligt for os at gennemføre den dansksprogede holdundervisning.  
 De danske instruktører har simpelthen ikke været booket nok til kun at blive prioriteret til dan-

skere.

Vi kan derfor ikke garantere det produkt i Sölden, som vi sælger på de forskellige destinationer i europa. Derfor har vi betalt det indbetalte beløb tilbage på jeres konto.

Vi beklager at det ikke er lykkedes os at få vores skiskole op at stå i denne sæson i Sölden.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mails af 21. februar 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Jeg har lige tjekket [underleverandør] - og der fremgår så vidt jeg kan se intet om, at de er berettiget til at aflyse undervisning. Det de kan gøre (ved færre tilmeldinger) er at konvertere undervisningen til færre timer - [http://www.\[underleverandør\].com/kurser-priser/born-holdundervisning/](http://www.[underleverandør].com/kurser-priser/born-holdundervisning/). Der står intet om aflysning!!

Derudover - som du kan se nedenfor har [ansat] direkte overfor mig bekræftet at skiskole med danske instruktører kunne arrangeres gennem [bureauet]. Det giver derfor ikke meget mening når du afviser en kompensation med henvisning til at vi skulle have booket via 3. mand.

...

Vi er som du nok kan fornemme stadig ret skuffede over den behandling, vi har fået af [bureauet] - men særligt over den manglende danske skiskole. Vi fik ikke meget hjælp af guiderne på destinationen, og den løsning, vi fandt ud af (selv) var at booke privatundervisning til de mindste med danske lærere (det kunne kun lade sig gøre fra 9 - 10.30 3 af dagene), og så tage den østrigske skiskole til resten. Dette var en ret blandet fornøjelse. Der var 8 børn på holdet, hvor den mindste var 6, den ældste var 12, og der var meget stor niveauforskel.

...”

I mail af 19. april 2016 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

På destinationen i uge 7 var der stort set ingen danske instruktører. Mener vi købte 2 x 1 1/2 time til de mindste 3, de andre kom på Østrigsk skiskole 2 dage, så tog vi dem ud igen da de ikke kunne kommunikere med instruktøren (og han var meget streng som de sagde).

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. august 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Reduktion i pris (forholdsmæssigt afslag)”.

Bureauet gør i mail af 26. februar 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det centrale punkt i denne sag er, hvorvidt det stod dig klart, at du bestilte skiskole igennem en separat udbyder (3. mand), og at du derved var klar over, at du ikke indgik aftale med [bureauet].

Det er rigtigt, at [ansat] (sælger) ikke udtaler sig klart i sin første melding, hvor han bruger

ordlyden: "Jeps, de er danske og kan bookes via. et link du modtager af mig". Det fremgår dog af jeres videre dialog, inden du bestiller din skiferie, at [underleverandøren] ikke har noget med [bureauet] at gøre.

Derudover er det min vurdering, at følgende bør stå klart:

- Du blev henvist til en udbyders hjemmeside
- Der fremgår en anden adresse end [bureauets] af denne hjemmeside
- Der fremgår andet CVR end [bureauets] af denne hjemmeside
- [Bureauet] fremgår ikke af hjemmesiden eller udbyderens materiale
- Skiskole fremgår ikke af din rejsebestilling (faktura) fra [bureauet]
- Du reagerer ikke ved modtagelse af denne faktura og manglende skiskole
- Du bestiller og betaler direkte til [underleverandøren] via deres hjemmeside

Derfor er det min vurdering, at det burde stå klart, at du har booket og betalt for skiskole igennem en tredjepart.

Da du så kontakter [ansat] (sælger) få dage før afrejse, så prøver han at afhjælpe situationen til trods for, at ansvaret her ligger hos [underleverandøren], og bør henvendelsen være rettet i deres retning. [ansat] vurderer dog, at han har bedre chancer for at løse situationen ved at kontakte dem end, hvis du skulle gøre det. Det ændrer dog ikke på, at det ikke er en ydelse, du har købt gennem [bureauet].

...

Jeg har været i kontakt med Dansk Rejsebureau Forening, da jeg ville være sikker på min vurdering, og de skønner på baggrund af ovenstående punkter, at det burde stå kunden klart, at skiskole er bestilt gennem 3. mand.

På baggrund af ovenstående må jeg dog afvise, at [bureauet] betaler compensation for manglende ydelse hos tredjepart.

..."

I mail af 29. juni 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

..."

Vi fastholder, at den danske skiskole er købt og betalt af ekstern udbyder.

Det er korrekt (og påklageligt), at sælger i første omgang får udtalt, at skiskole kan bestilles igennem [bureauet] med ordlyden:

"Jeps, de er danske og kan bookes via. et link du modtager af mig ☺"

(Mail fra [ansat] til [klager] 1. september kl. 13.38).

Hertil svarer [klager] dog følgende:

"Fint - send gerne link. Tror nu selv jeg har fundet dem på nettet..."

(Mail fra [klager] til [ansat] 1. september kl. 13.57).

Jeg medgiver, at sælger får udtalt sig for løst i denne forbindelse, men gæsten udtaler, at han selv har fundet dem på nettet. Det antyder ret kraftigt, at der er tale om en ekstern udbyder, og han er bevidst herom.

Øvrige forhold, der peger på, at gæsten er opmærksom på, at [bureauet] ikke står for levering af skiskole:

- Skiskole er angivet som fravalgt på de tilsendte rejsepapirer fra [bureauet]
- Mailkorrespondance mellem sælger og gæst per 18. november (se vedlagte)
- Bookingbekræftelse samt faktura af bestilt skiskole fra [underleverandøren] (se vedlagte)

I den vedlagte korrespondance, gør sælger det klart, at bestilling af skiskole skal ske via det tilsendte link, da bestillingen ikke går udenom [gennem] ham.

Som det fremgår af det tilsendte materiale bliver gæsten kontaktet direkte af [underleverandøren], da udbyder ikke kan levere varen. Gæsten får desuden bookingbekræftelse direkte fra [underleverandøren], da bestillingen er gennemført. Her modtager de også regning og betaler altså separat for skiskolen - den er altså ikke en del af deres bestilling ved [bureauet] (se vedlagte).

[Bureauet] fastholder altså, at sælger indledningsvist fik udtalt sig upræcist, men at gæsten ikke har overvejet og reageret på, hvorfor skiskole ikke fremgår af dennes rejsebevis, når denne mener at have bestilt igennem [bureauet], må være indikation på, at denne er opmærksom på, at skiskolen er bestilt igennem tredje part. Desuden angiver gæsten, at denne selv har fundet dem på nettet, hvilket fremgår af det tilsendte materiale, gæsten har indleveret til Pakkerejse-ankenævnet.

Derudover får sælger i senere korrespondance præciseret, at denne bestilling ikke går gennem ham.

Vi prøvede at afhjælpe situationen, da de trods alt er vores gæster - og tænkte derfor ikke over, hvordan det ville se ud efterfølgende i en eventuel klagesag. I situationen var det bare vigtigt for os, at gæsten fik reddet sin skiferie. Vi er efterfølgende blevet opmærksomme på, at det ser ud som om, at vi påtager os ansvaret for den manglende levering af skiskole - dette er ikke tilfældet.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren og dennes medrejsende, efter bestilling af skirejsen, bestilte dansk skiskole til deres børn hos en dansk skiskoleudbyder ved benyttelse af et link, der var udleveret af bureauet.

Uanset at klageren modtog et link fra bureauet, og at bureauets navn nævnes i bestillingsfasen på skiskoleudbyderens hjemmeside, finder Ankenævnet, at klageren og dennes medrejsende burde have indset, at de bestilte, betalte og modtog faktura for skiskolen fra en anden virksomhed end bureauet samt bemærket, at der på klagerens ”Bookingbekræftelse” af 22. januar 2016 og ”Rejsebevis” af 4. februar 2016 fra bureauet fremgik, at skiskolen var fravalgt.

Ankenævnet har derfor ikke kompetence til at behandle klagepunktet vedrørende skiskolen, da denne ikke er købt hos bureauet som en del af pakkerejsen, jf. § 2 i vedtægterne.

Ankenævnet afviser herefter klagen fra realitetsbehandling, jf. § 6 i vedtægterne.

Ankenævnet skal dog henstille, at bureauet fremover tydeligt oplyser kunden om, at kunden, ved benyttelse af udleveret link, føres ind på en hjemmeside, hvor der handles med en anden virksomhed.



Som følge heraf

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

Klagerens krav afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren.

Mikael Kragh  
Formand