

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0328

afsagt den 23. marts 2017

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Rundrejse. ”Nostalgi i sydstaterne”, USA. 17.9.-29.9.2016.	
PRIS	I alt 46.180 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rundrejsearrangement navnlig pga. rejselederen og manglende udflugt til Augusta dag 3.	
KRAV	Kompensation på ”75 % dvs. 34.500 kr.”	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance sendt et gavekort til klageren på 1.000 kr. pr. person, i alt 2.000 kr. Klageren har efterfølgende returneret gavekortet.	
KLAGEGEBYR	27. oktober 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	22. februar 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 27. oktober 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 18. februar 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse ”Nostalgi i sydstatene” til Georgia, Florida, Louisiana, Mississippi og Tennessee, USA, for 2 personer for perioden fra lørdag den 17. september til torsdag den 29. september 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på ”gode hoteller”. Med forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør gældende, at rundrejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. utilfredsstillende rejseleder, som ikke kendte rejsemålet, og derfor ikke kunne videregive viden herom, udtalte navne forkert og ikke havde styr på de få faktuelle informationer, som han oplyste om.

Klageren gør endvidere gældende, at udflugten til Augusta dag 3 manglede, da rejselederen ikke mente, at der var noget at se.

I dag-til-dag programmet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Dag 3 Til sydstatsperlen Charleston

Vi tager afsked med Atlanta og kører til Augusta, der er den næstældste by i Georgia. Om eftermiddagen er vi fremme i Charleston, der også emmer af historie.

...

Prisen inkluderer:

...

Dansk rejseleder

...”

Af bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

” ...

Om rundrejser med dansk rejseleder

Rejser med en ekstra dimension

At rejse er at opleve - og det er ingen fornøjelse, hvis man hele tiden skal tage stilling til praktiske ting. På vores rundrejser med dansk rejseleder slipper du for besværet, da rejselederen sørger for alt det praktiske samtidig med at øse af sin store viden. Dit rejseeventyr får en ekstra dimension sammen med en af vores kompetente og passionerede rejseledere, da de kender landet og de lokale forhold indgående. Vores rejseledere er specialister og har stor faglig viden inden for hver deres felt, og de er samtidig dygtige formidlere af deres store viden om historie, kultur og natur, ligesom de sætter en ære i at yde den bedste service.

...

Velkommen til Rundrejser i USA

Når du tager på en af vores rundrejser i USA, er du sikker på at se de mest spændende ting, men også lære en del nyt om landet takket være de dygtige rejseledere, vi bruger. En rundrejse til USA med dansk rejseleder er et godt valg, hvis du vil introduceres til de bagvedliggende historier, der er overalt – men er også helt lavpraktisk et dejligt bekvemt valg, da rejselederen sørger for alt det praktiske samtidig med at øse af sin store viden.

At opleve et land og lære det indgående at kende er ofte kun noget du kan gøre, hvis du har

flere måneder til rådighed. Det er netop derfor, at en rundrejse med dansk rejseleder er en god løsning, da du på komprimeret tid kan få opfyldt din eventyrlyst og dykke ned under første-håndsindtrykkene, så du får en fornemmelse af landets særegne sjæl.

...

Af klagerens ”Ordrebekræftelse” fremgår bl.a.:

”...

Tak for snakken og vi fremsender hermed ordrebekræftelse samt

- ...
- Bestemmelser

...

[B] er et sikkert valg, når du skal vælge rejsearrangør, fordi:

- ...
- Vi er med dig hele vejen og ved, hvor du er, hvis der sker uforudsete ting undervejs
- Vi har 24-timers service, og du får nummeret til vores vagttelefon, så hjælpen er nær

...

Rejsebestemmelser

...

Aflysning og programændringer

...

Endvidere forbeholder [B] sig ret til programændringer, f.eks. ændring af rejserute, teknisk uheld undervejs, anden rejseleder eller ændring af hotel af samme standard, hvis der skulle opstå begivenheder, som [B] ingen indflydelse har på.

...

Reklamationer

Konstaterer rejsedeltageren mangler undervejs eller på rejsemålet, må man hurtigst muligt underrette arrangøren eller dennes repræsentant på stedet. Hvis [B] tilbyder at afhjælpe manglen, kan rejsedeltageren ikke kræve afslag eller hæve aftalen. Manglende reklamation vil medføre tab af retten til senere erstatningskrav.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 30. september 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi har jo som sagt været på vores drømmerejse til Sydstaterne. Vi kan rigtig godt lide at tage på rundrejser, og betaler gerne ekstra for en guide, så vi kan få noget med hjem i bagagen. Vi har bl.a. været i USA flere gange og har f.eks. rejst med [anden rejseudbyder], som har nogle guider med stor viden om den destination de står for.

Vi betaler gerne ekstra for en dansktalende guide, selvom vi taler engelsk, men det er tit rart at få tingene på dansk så man får det hele med. Hvis guiden nu fortæller om politik, religion osv. så kan der nemt være ting man ikke får helt med når det er engelsk.

På denne tur betalte vi for en dansk guide [...]. Det var så helt spild af penge. Jeg kan ikke nævne en eneste ting, vi kunne bruge til noget. Han startede med at sige, at han var blevet sendt afsted på denne tur i sidste øjeblik, og han intet vidste om noget. Det var så også rigtigt. De få ting han sagde, var forkert og til sidst blev det bare til, at ingen folk hørte efter.

Jeg vil lige nævne et par ting her:

Vi ankommer til hotellet i Charleston. [Guiden] siger vi skal bo i Down town lige midt i byen. Vi bor 15 min. kørsels fra byen, lige mellem to veje. [Guiden] siger, vi bare skal gå over broen så er vi midt byen. Der var ingen fortorv på broen og det tog 50 min. at gå i rask tempo.

Vi holder kaffepause en dag kl. 11.30 og får at vide at vi kan spise en snack. [Guiden] kommer hen til [min medrejsende] og jeg og siger, at den store frokostpause er kl. 14. Da kl. så er 14 er det bare en lille tissepause, for de fleste har jo spist ☹

[Guiden] sagde også flere ting forkert.

Staten Georgia = Georgien

Byen Natchez = Nastes

For 10 år siden = 2009

Augusta og Charleston er to af de helt store byer i USA????

1870 = 1970

På den anden side af floden er Texas - det var så Louisiana

Hard rock cafe = casino

Køre forbi et fængsel som han siger er en skole.

Han sad bare og sagde hvad han se på vejen, og anede intet.

På et tidspunkt sagde han også vi kørte over Mississippi floden, men der måtte vi andre i bus- sen igen rette ham, og sige at det var det slet ikke.

3. Dag skulle vi køre til Augusta, men den kørte vi bare forbi da [guiden] ikke synes det var nødvendigt. Men det står da i vores program????

Jeg må sige vi lige så godt kunne have taget turen uden guide, da han slet ikke var behjælpelig med noget.

Men vores buschauffør, han skal til gengæld have masser af ros. Han gjorde det rigtig godt, og den viden vi fik var fra ham var super.

Så jeg mener I må refundere noget af vores billetter, da det desværre ødelagde meget af turen.

Til sidst gad vi slet ikke at høre på [guiden] mere.

Prikken over i'et var karaoke indianerne = cherokee indianerne.

..."

I bilag til klageskemaet fremgår endvidere:

..."

Hvis vi før afrejse havde kendt til de helt utilstrækkelige kvalifikationer, de også selv erken- der, deres rejseleder havde, så ville vi ha ophævet købet! Så kunne vi have valgt anden afrej- sedato eller en af de andre rundrejser, vi også har på ønskelisten.

Det var en gang i vores liv, vi kom på rundrejse i denne del af verden, og den var forspildt.

..."

Og ja vi synes da helt bestemt at vi skulle have været i Augusta.

Man kan da ikke bare køre forbi og sige at der ikke er noget at se for hvorfor stod det ellers i programmet? Jeg kan forstå hvis vi var I tidspres eller der var andre grunde til vi ikke skulle forbi.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i udateret mail til bureauet og mails af 5. december 2016 og 19. februar 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance sendt et gavekort til klageren på 1.000 kr. pr. person, i alt 2.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation på ”75 % dvs. 34.500 kr.”

Bureauet gør i mail af 18. oktober 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi er kede af at høre, at rejsen i dette tilfælde ikke har levet op til jeres forventninger.

Vores oprindelige rejseleder [...] blev, af private årsager, desværre nødt til at melde fra til rejsen, kort tid inden afrejse. Vi tog derefter fat i [en anden rejseleder] der har været rejseleder på tidligere rejser til USA. Han var af den overbevisning at han godt kunne være rejseleder på Jeres rejse.

Det viste sig desværre at hans kendskab til de sydlige stater desværre ikke var tilstrækkelige, og det må vi dybt beklage.

Vi har efter hjemkomsten været i dialog med [rejselederen] der bekræfter at han havde visse udfordringer med opgaven, men at han trods sit manglende kendskab leverede en professionel indsats.

Det er naturligvis vores ansvar, som rejsebureau, at vi entrerer med en rejseleder der er kendt i det område hvor vi rejser rundt. [Rejselederen] har rejst rundt i USA, men kendte ikke til Syd-staterne så i dette tilfælde må vi desværre erkende, at vi ikke har formået at udvælge den rette. Det beklager vi dybt.

...”

I mail af 27. januar 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Det er korrekt at vi inden afrejsen blev nødt til at skifte rejseleder pga. private årsager. En ændring som vi tager forbehold for under punktet: Aflysning og programændringer i vores rejsebestemmelser - gældende for rundrejser med dansk rejseleder.

Vi valgte [den nye rejseleder] da han tidligere har kørt USA rundrejser for os. Rundrejsen i Sydstatene havde han ikke kørt tidligere og det er naturligvis beklageligt hvis [rejselederens] udtale og oversættelse af visse ord ikke har været 100 % korrekt. Ligeledes hvis han har fortalt nogle faktuelle fejl.

Vi anser dog ikke at det har haft indflydelse på gennemførelsen af rejsen.

I programmet under dag 3 står der:

Vi tager afsked med Atlanta og kører til Augusta, der er næstældste by i Georgia. Om eftermiddagen er vi fremme i Charleston, der også emmer af historie.

[Klageren] havde forventet at vi gjorde stop i Augusta på vejen til Charleston. Det er dog blot på vejen til Charleston og derfor det nævnes i programmet, også derfor vi ikke har uddybet teksten med specifikke attraktioner og seværdigheder.

Vi blev ikke gjort opmærksom på [klageren] og hendes medrejsendes utilfredshed før de var tilbage i Danmark. Vi har derfor ikke haft mulighed for at tale situationen igennem med rejselederen [...]. Efter klagen blev sendt til kontoret, har vi også per telefon kontaktet [klageren] for at få en snak om rejsen. Der fik vi dog at vide at det ikke havde interesse og at hun ville sende en skriftlig klage.

...

Rejsen er gennemført efter programmet og alle øvrige gæster har takket ja til de Kr. 1.000,- som vi tilbød per kulance. Vi afviser ethvert krav fra klager i denne sag. Vi skal nævne hvornår køber modtager rejsebestemmelserne, og det gør de sammen med ordrebekræftelsen på rejsen dvs. i købsøjeblikket.
 ...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 14. februar 2017 til Ankenævnet.

Klageren har i udateret brev til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...
 Vedr. punkt 4 så ønsker jeg at gøre opmærksom på, at vi påtalte vores utilfredshed undervejs til [rejselederen]. Det var på 6. dagen.
 ...”

Ankenævnets afgørelse

Ifølge pakkerejselovens § 26, stk. 1 skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter opdagelsen af manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig en mangel.

Bureauet kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. pakkerejselovens § 26, stk. 2.

Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamlationspligt i medfør af lovens § 26, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Ankenævnet lægger til grund, at det af bureauets hjemmeside fremgår, at rejselederen ”øse[r] af sin store viden”, ”kender landet og de lokale forhold indgående” og ”er specialister og har stor faglig viden inden for hver deres felt, og de er samtidig dygtige formidlere af deres store viden om historie, kultur og natur”.

På denne baggrund og da bureauet har erkendt, at rejselederens kendskab til rejsemålet ikke var tilstrækkeligt, finder Ankenævnet, at rejselederen har været utilfredsstillende.

Rejsen har derfor været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 9.000 kr.

Ved fastsættelsen af beløbets størrelse har Ankenævnet lagt vægt på bureauets markedsføring af dets rundrejser med dansk rejseleder.

Efter Ankenævnets opfattelse må man ved at deltage i et så omfattende rundrejsearrangement være forberedt på, at der kan forekomme visse afvigelser fra dag-til-dag programmet. Sådanne afvigelser

kan ganske vist virke generende, men kan i forhold til aftalegrundlaget efter en helhedsvurdering ikke anses for mangler.

Ankenævnet finder herefter, at det af klageren anførte vedrørende det manglende besøg i Augusta dag 3 – mandag den 19. september 2016 - ikke kan anses som en mangel, der kan danne grundlag for afslag i rejsens pris eller kompensation i øvrigt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr 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 9.000 kr. til klageren [...] samt renter fra den 27. oktober 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand