

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0363

afsagt den 16. maj 2017

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Golfrejse. Agadir, Marokko. 2.11.-9.11.2016.	
PRIS	I alt 20.245 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende træning af navngivet professionel golfspiller, manglende hæveadgang og utilfredsstillende faciliteter og golftræning med professionel golfspiller. Utilfredsstillende indkvartering pga. standarden og forplejningen. Bureauets service.	
KRAV	”Delvis tilbagebetaling af rejsens pris” Den navngivne professionelle golfspiller har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren ”en hel dag på CGC med træning og inklusiv frokost”.	
KLAGEGEBYR	9. december 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	17. marts 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 9. december 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 [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 12. oktober 2016 en golfrejse til Agadir, Marokko, for 2 personer for perioden fra onsdag den 2. november til onsdag den 9. november 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [...]. Med All Inclusive samt ”5 x 2 timers træning ved [navngivet professionel golfspiller]” og ”Pro med på banen” for en person.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at den lovede navngivne professionelle golfspiller ikke kunne deltage, og at klageren i den forbindelse ikke ønskede at deltage i rejsen.

Klageren gør endvidere gældende, at golftræningen var utilfredsstillende, da klagerens ankomst ikke var forberedt på golfbanerne, træningsboldene og øvelsesfaciliteterne var utilfredsstillende samt at den professionelle golfspiller, der deltog som træner, ikke coachede på banen.

Klageren gør yderligere gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, da flere rejsedeltagere blev tildelt værelser af anden standard end lovet, da ikke alt var omfattet af hotellets All Inclusive, da klageren ikke kunne betale med kort på hotellet og da klageren og hans medrejsende blev syge af at spise maden på hotellet.

Klageren gør endelig gældende, at bureauets service var utilfredsstillende, da informationen om turen blev fremsendt for sent og da oplysningerne var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Tag med PGA Pro [navngivet professionel golfspiller] til [hotel] i Marokko

...

Pro tur til det 4-stjernede [hotel]. Et hotel beliggende ved stranden i kort afstand til Agadir centrum. Bo fantastisk, spil 5 runder golf på Soleil, Dunes og Ocean. Få 5 x træning i golfskole format, sjove matchformer hver dag og hav pro'en med på banen.

...

Prisen inkluderer:

- ...
- All Inclusive
- 5 runder med match og præmier
- 5 x 2 timers træning i golfskole format
- ...
- Pro med på banen

...”

Af klagerens ”Rejsebevis/Faktura” fremgår endvidere:

”...

Pakkens indhold:

...

5 x 2 timers træning ved [navngiven professionel golfspiller]

...

Pro med på banen

...

Mangler og reklamation

...

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejsebureauet inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. november 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Da jeg vil indbringe min klage over rejsen til ankenævnet er jeg nødt til at fremføre alle de punkter, der gav anledning til utilfredshed. Dette er en forudsætning for at kunne gøre dem gældende i klagesagen, så vi tager det fra en ende af:

- At [navngivet professionel golfspiller] ikke kunne deltage gjorde, som jeg tidligere har fremført, rejsen helt uinteressant for mig. Turen var for mig en del af et træningsforløb med [navngivet professionel golfspiller]. Derfor mit forslag om at droppe turen - et synspunkt som flere af de deltagende var enige i. [Bs] forsøg på at gøre situationen til en sag mellem deltagerne og [navngivet professionel golfspiller] synes jeg i øvrigt var dårlig stil og uprofessionelt. Som du ved blev jeg foreslået bare at tage ned og spille, men hvis vi syntes kunne I da godt forsøge at skaffe en substitut. Det er en holdning som jeg slet ikke forstår. Igen dybt uprofessionelt.
- Informationen om turen kom sent og var helt utilstrækkelig.
- Da vi ankom til hotellet var flere af de tildelte værelser ikke af den lovede standard. Det er naturligvis altid en dårlig start på en tur.
- Turen er solgt som ”all inclusive” men viste sig at være ”some inclusive”. Et forhold som I sikkert ikke kender til da det ikke virker som om I ved meget om destinationen.
- Man kunne ikke betale med kort på hotellet, en information det ville være rart at have, men noget som I sikkert ikke selv ved.
- Til trods for at vi kun spiste på hotellet fik halvdelen af selskabet alvorlige maveproblemer. Min hustru kastede op hele den sidste nat og hele vejen hjem i flyet. Efterfølgende har det taget uger at komme ovenpå igen.
- På banerne var vores ankomst ikke forberedt. Hver dag skulle vi gøre opmærksomme på at vi skulle bruge bolde til vores to timer på drivingrange. Træningsboldene var kassable. Øvelsesfaciliteterne var ikke imponerende - der var eksempelvis ikke områder til at øve indspil.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 27. december 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Delvis tilbagebetaling af rejsens pris”.

Bureauet gør i udateret brev til klageren bl.a. gældende:

”...

I henhold til vores betingelser som fremgår af rejsebeviset på side 3 og på hjemmesiden under info og vilkår gør jeg opmærksom på at din klage ikke er afleveret rettidigt.

Betingelser ifølge rejsebeviset:

Mangler og reklamation

Mangler og reklamationer håndteres af [B] på vegne af [Bs underleverandør]. Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejsebureauet inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning.

Jeg har nu talt med [hotellet], vores agent i Marokko, [navngivet professionel golfspiller] og [professionel golfspiller]. Jeg vil forsøge at svare bedst mulig på alle dine kommentar herunder.

1. Med hensyn til [den navngivne professionelle golfspillere] afbud på kort varsel. Det er meget beklageligt at [hans] far blev syg og han derfor måtte melde fra til sin egen tur på så kort varsel. Jeg må dog minde dig om at det var [den navngivne professionelle golfspillere] forslag at rejse uden pro og ikke et forslag herfra. Når det nu er sagt, var jeg klart under det indtryk, af at I var tilfredse med PGA pro [professionel golfspiller] som pro på jeres rejse og at han gav jer grundig undervisning i de 5 x 2 timer, som lovet på rejsebeviset. Jeg har efterfølgende talt med [den professionelle golfspiller] og [den navngivne professionelle golfspiller] om dette, og du har givet begge de herrer indtrykket af, at du også var tilfreds med [den professionelle golfspillere] undervisning?
2. Det er korrekt at rejsedokumenter til turen kom sent. Dette er selvfølgelig beklageligt men skyldes [den navngivne professionelle golfspillere] fars pludselig opstået sygdom.
3. Med hensyn til værelserne på hotellet, blev der solgt standard dobbeltværelser som også er nævnt på tilmeldingsplakaten og på rejsedokumenterne.
4. Turen er solgt med all inklusive og der er all inklusive på hotellet med undtagelse af "Premium" brands. Dette er det samme på alle hoteller med all inklusive og vil være det samme i Spanien, Tyrkiet eller andre af danskernes yndet feriedestinationer.
5. Man kan betale med kort på hotellet, men det er korrekt at depositum for håndklæder ved poolen skal være i lokal valuta, som man så får igen, når man afleverer sit håndklæde tilbage. Hotellet tager mod alle anerkendte kreditkort.
6. Jeg har haft en alvorlig snak med hotellet om jeres sygdom under opholdet. Hotellet fører dog en streng egen kontrol og en kontrol igennem ekstern selskab for at sikre sig at deres gæster ikke bliver syge. Hotellet har dobbelt checket med personalet og har ikke registreret nogen klager under jeres ophold på dette. Hverken fra nogen I jeres gruppe eller fra andre gæster i samme periode.
7. PGA pro [den professionelle golfspiller] nævner træningsbolde i hans kommentar til mig om turen og synes standen af range bolde var "ok" jævnfør ham. Indspils område var småt, men var der på begge baner, igen ifølge ham.

...”

I udateret brev modtaget 22. februar 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Først vil jeg gøre opmærksom på [klageren] efter vores opfattelse ikke klagede rettidigt. På side 3 i rejsebeviset står "Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet

gøres gældende overfor rejsebureauet inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere erstatning. Dette blev ikke overholdt, og det har vi også meddelt klageren.

Dernæst vil jeg gøre opmærksom på [bureauets medarbejders] svar til [klageren], som besvarer mange af de problemer han fremfører i sin klage.

...

Det overrasker, at han klager over at [den navngivne professionelle golfspiller] ikke var med, og at det gjorde rejsen uinteressant for ham. Alle var gjort bekendt med at [den navngivne professionelle golfspiller] ikke kunne deltage på grund af hans fars sygdom, og at vi ville finde en afløser, hvis vi kunne. Det lykkedes og de fik navnet oplyst i forvejen. Derefter deltog alle uden undtagelse.

Med hensyn til værelserne, er det standard værelser, hvilket der også er solgt til gruppen. Turen blev solgt med all inklusive. All inklusive betyder at der normal mad og drikkevarer inkluderes. Det er ikke muligt at bestille en meget dyr cognac eller en meget dyr vin, eller for den sags skyld speciel mad.

[Klageren] skriver at vi ikke kender destinationen, hvilket ikke er korrekt. Jeg har været der på en uddannelses tur i en lille uge. Min bror som er medejer af firmaet har været 3 x 1 uge i Agadir, for at spille golf. Den ene af ugerne boede han på [hotellet]. Hans tilbagemelding var at alt er som det skal være.

...

Efter vores oplysninger blev ingen andre i selskabet dårlige af maden den uge de var af sted, det samme gælder i flyet hjem.

Ifølge [den professionelle golfspiller] var der ingen klager på turen over hans undervisning eller træningsforholdene, der var heller ikke klager over maden tvært imod, flere mente den var alsidig.

Der står på side 3 i rejsebeviset, hvordan man skal forholde sig til mangler og reklamation. Rejsebeviset er det første dokument kunden modtager efter bestillingen.

..."

I mail af 24. februar 2017 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

..."

Både [den navngivne professionelle golfspiller] og [den professionelle golfspiller] har samme uddannelse PGA pro'er, hvilket er den højeste golftræneruddannelse i Danmark.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 9. marts 2017 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i udbudsmaterialet og fakturaen var lovet deltagelse af en navngivet professionel golfspiller, som skulle forestå træning på golfbanen, og at den navngivne professionelle golfspiller med kort varsel måtte melde afbud.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauet erstattede den navngivne person med en anden professionel golfspiller.

Da bureauet i forbindelse med ændringen ikke har underrettet klageren om retten til at hæve aftale, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

Den omstændighed, at klageren ikke på rejsemålet har reklameret over anden professionel golfspiller som træner, findes ikke at kunne afskære klageren fra at kræve et nedslag i rejsens pris, idet manglen ikke ville kunne være afhjulpet.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.000 kr.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over yderligere eventuelle kritisable forhold i forbindelse med rejsen, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt er angivet på side 3 i bureauets faktura og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens krav vedrørende yderligere eventuelle kritisable forhold i forbindelse med rejsen ikke imødekommes, jf. § 26 i lov om pakkerejser.

Det bemærkes, at det påhviler klageren at kunne dokumentere, at reklamation har fundet sted, fx i form af kvittering for indgivet klage, når bureauet bestrider, at klageren på rejsemålet har reklameret over de utilfredsstillende forhold.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

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.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 9. december 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 [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh
Formand