

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0014

afsagt den 27. juni 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse ”Marokko – bl.a. til 5 UNESCO-verdensarvsteder” og Marrakech, Marokko. 21.11.-5.12.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 7.080 kr. (inkl. Pakke ”Nydelse”, ekskl. Kompletbeskyttelse)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. guideservicen og bureauets behandling af klagesagen.	
<b>KRAV</b>	”Erstatning for ødelagt ferie...”  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.500 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	18. januar 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	28. april 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 27. juli 2017. 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 26. august 2016 på bureauets hjemmeside en rundrejse ”Marokko – bl.a. til 5 UNESCO-verdensarvsteder” og Marrakech, Marokko, for 2 personer for perioden fra mandag den 21. november til mandag den 5. december 2016 med rundrejse i perioden 21.-28. november med indkvartering i dobbeltværelse med halvpension på 4-stjernede hoteller og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet og ophold i Marrakech i perioden 28. november til 5. december 2016 med indkvartering i dobbeltværelse med morgenmad på et førsteklasses 4-stjernet hotel.

Klageren gør gældende, at ”Rejseguiden kaldet "[...]" hvilket efter hans oplysning, var det der kom nærmest på hans arabiske navn, under spisning på andendagen, hviskede i min hustrus øre - på tyrkisk: Anima Koyayim, hvilket direkte oversat betyder: "knep din kusse"”

Klageren gør endvidere gældende, at bureauets behandling af klagen efter hjemkomst har været utilfredsstillende pga. ”Rejsebureauets langsomme/mangelfulde svar på klagen.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

2. dag: Tur til Atlasbjergene – Beni Mellal

I dag begiver vi os ud på en spændende udflugt i retning mod Fez.

...

Senere skal vi også se vinranker samt oliven-, ceder- og eukalyptustræer, inden vi kører til vores 4-stjernede hotel i omegnen af Fez.

...

4. dag: Meknés & Rabat

I dag besøger vi Meknés, den anden kongeby på rejsen.

...

Herefter fortsætter vi til Marokkos glansfulde hovedstad Rabat, den tredje kongeby på rejsen, der blev optaget på UNESCO's verdensarvliste i 2012.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. december 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Jeg: [klager]

Hustru [...] - Tyrkisk og Dansk Statsborger

...

I forbindelse med den første uges rundrejse ankom vi til Meknes og vi havde sat os ned for at spise aftensmad på hotellet med 4 andre gæster på rejsen.

Omh. [guide] kom hen til vores bord - mens vi spiste - og sagde (på hans sprog - går jeg ud fra) velbekomme, og jeg svarede med velbekomme på dansk. Han sagde det så højt, at vi alle - ved bordet - kunne høre det. [Guiden] sagde, at han ville komme tilbage senere og jeg skulle vise ham stavemåden for velbekomme og lære ham udtalen.

[Guiden] bøjede sig herefter ned over min hustru og hviskede i hendes øre:

Anima koyayim (tyrkisk og betyder Knep din kusse - igen beklager jeg ordvalget men det er oversættelsen og betydningen)

Jeg kunne ikke høre hvad [guiden] hviskede til min hustru, men var noget overrasket over hans adfærd, samtidig med at jeg så min hustrus reaktion - hun stivnede fuldstændigt.

[Guiden] forlod herefter vores bord.

Jeg spurgte selvfølgelig min hustru om, hvad der var sket, hvorefter hun forklarede, at [guiden] havde hvisket i hendes øre, som nævnt ovenfor.

Jeg gik med det samme hen til [guiden] og konfronterede ham med det sagte og spurgte ham; Har du lige sagt dette til min hustru.

[Guiden] sagde med det samme:

Jeg ved ikke hvad det betyder.

Jeg sagde til ham: hvis du ikke vidste, hvad det betyder, hvorfor lænede du dig ned over min hustru og hviskede - på tyrkisk - omh. Ord (voldsomt tyrkisk skældsord).

Han undskyldte meget og HÆVDEDE igen, at han ikke vidste hvad det betød.

Jeg var selvfølgelig meget vred på [guiden] og gjorde ham bekendt med, at det var voldsomt krænkende for min hustru og jeg og, at det var noget forfærdeligt sludder, at han ikke vidste, hvad det betød.

Hvis han ikke vidste betydningen af det sagte, hvorfor hviskede han det så i øret på Tyrkisk til min hustru og ikke sagde det højt, så jeg kunne høre det.

Det skal tilføjes, at ordvekslingen med [guiden] foregik på engelsk, som både jeg og [guiden] behersker udmærket.

Jeg vil også tilføje, at [guiden] udmærket var bekendt med, at min hustru er Tyrkisk/Dansk.

Det havde han fortalt os tidligere på dagen. [Guiden] havde - på en tur ugen inden vores ankomst - talt med en dansk kvinde - [...] (en af vores venner), som havde fortalt, at en dansk mand og hans tyrkiske hustru (Os to) ville komme på samme tur som hende, blot ugen efter. Jeg forlod herefter [guiden] og satte mig tilbage ved aftensmaden, samtidig med at jeg prøvede og berolige min hustru og forklarede til de andre ved spisebordet, at vi havde haft en voldsom oplevelse med [guiden], dog uden at jeg fortalte dem de eksakte ord, idet jeg ikke kunne se noget formål med at gøre dem "uroelige".

Efter kort tid kom en anden turistguide - [guide2] - som er Tyrkisk/dansk og taler flydende dansk hen til bordet, hvor han meget diplomatisk undskyldte på vegne af [guiden] og forsøgte at berolige os - dog uden at kunne give nogen plausibel forklaring på det skete. Han sagde også, at han sagtens kunne forstå at vi var meget berørte over det skete og gentog igen og igen, at han beklagede det skete.

Min hustru var på det tidspunkt så voldsomt oprevet over det skete, så hun var nødsaget til at rejse sig for at gå ud for at trække noget frisk luft.

[Guide2] gik efter hende og jeg gik selvfølgelig med, idet jeg ville sikre mig, at hun var ok.

Da vi kom ud i en stor hall, kom [guiden] hen til os og prøvede igen at bortforklare det skete, og at han ikke vidste, hvad han havde sagt. [Guide2] var til stede.

Jeg gjorde ham igen opmærksom på, at det var noget sludder med den begrundelse, at man ikke hvisker noget på Tyrkisk i øret på en tyrkisk kvinde, uden at vide, hvad man siger. Hvis han ville havde lavet "sjov" eller hvad han nu havde af motiv, havde han sagt det højt og gjort opmærksom på dette.

Han fortsatte med sine bortforklaringer, hvorfor jeg sagde ham: Er du en voksen mand som ikke ved hvad du gør.

Der var herefter ikke mere at snakke om, hvorfor jeg og min hustru satte os hen et isoleret sted, hvor jeg prøvede at berolige hende.

Jeg skal lige tilføje, at... min hustru og jeg forstår en del tyrkisk.

Efterfølgende er min hustru og jeg blevet kontaktet af 2 andre tyrkiske turistguider (fra samme rejsebureau - formoder jeg) – [guide3] og [guide4], som begge har beklaget episoden - diplomatisk - og sagt, at de godt forstår, hvorfor vi er så oprørte over den behandling, som [guiden] har udsat os for.

...

Denne episode ødelagde hele den første del af vores ferie - så længe vi var nødsaget til at være i samme bus med [guiden] - og havde eftervirkninger ind den sidste del af vores ferie. Vi har brugt så meget tid på at snakke om denne episode og uanset hvordan vi vender og drejer den, så blev vi udsat for noget særdeles modbydeligt og krænkende.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 4. januar og 1. februar 2017 til bureauet og mail af 19. april 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Erstatning for ødelagt ferie...”

Bureauet gør i mail af 3. januar 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi vil gerne dele vores medfølelse for de ubehagelige oplevelser, som I har haft på rejsen og vi har stor forståelse for jeres situation.

Vi har med stor beklagelse læst jeres beskrivelse af guidens adfærd.

I har fuldstændig ret i, at rejselederens adfærd, som den var skildret i jeres e-mail, var helt uacceptabel. En venlig og professionel omgang med vores gæster må og skal være øverste prioritet for vores rejseledere.

En upåklagelig, kompetent og venlig opførsel overfor vores kunder er en grundforudsætning for alle rejseledere. Enhver afvigelse fra denne grundforudsætning er helt sikkert ikke i overensstemmelse med vores høje servicestandard.

Guidens adfærd, som I beskriver den, var helt uacceptabel og kan på ingen måde tolereres.

Som rejsearrangør stiller vi krav til guiden om en absolut kundeorienteret professionalitet.

Derfor har vi også reageret på jeres kritik og krævet en tilbagemelding fra alle de berørte parter i bureauet ude på destinationen.

I kan være helt sikre på, at vi tager jeres skildring af situationen meget alvorligt og at vi så hurtigt som muligt vil træffe en beslutning hvad angår de nødvendige personlige konsekvenser.

Vi kan desværre ikke ændre begivenhedernes gang, men vi vil gerne endnu en gang beklage hændelserne på alle mulige måder. Vores kunders tilfredshed har højeste prioritet for os!

...”

I mail af 21. marts 2017 til Ankenævnet gør bureauets advokat yderligere gældende:

”...

### 1. Ad episoden med turistguide [...]

Det fremgår af klagerens fremstilling, (jf. bilag nr. 18) at turistguiden kaldet [...] i løbet af den første uge angiveligt hvisker nogle tyrkiske skældsord i øret af [klagerens] kone og anden rejseledetager [...]. [B] bemærker i denne anledning, at den nærværende guide ikke tidligere har været involveret i episoder med lignende adfærd, og at guiden generelt er blevet bedømt overvejende positivt med 1,52 (1= meget godt, 4= dårligt) (Bilag [...]). [B] bemærker derfor, at dette forhold, sammenlagt med turistguidens [...] egen udtalelse, om at han bestrider fremstillingen, taler imod [klagerens] sagsfremstilling.

Det bemærkes, at der blev svaret til klageren den 3. januar 2017 med stillingtagen og tilbud om erstatning på kr. 750 uden dog i denne sammenhæng at anerkende nogen skyld, jf. bilag 19.

### 2. Ad rejsebureauets langsomme behandling af klagen

[Klageren] fremfører i sin klage, at han ikke mener at have modtaget svar fra [B] i forbindelse med hans klage. [B] henviser derfor til mail fra 3. januar 2017, hvilket er svar på klagen fra 9. december 2017 jf. bilag [...]. Grundet sagens omstændigheder og nødvendigheden for at indhente oplysninger fra lokale agenturer, har en hurtigere sagsbehandling i nærværende sag ikke været muligt. Endvidere gør det samme sig gældende for efterfølgende mail til [klageren], fra 1. februar 2017, som var på [klagerens] mail fra 4. januar 2017, jf. bilag 20.

### 3. Ad erstatning for ødelagt ferie

[B] har tidligere tilbudt [klageren] en godtgørelse for ødelagt ferie på kr. 1.500, imidlertid dog uden at anerkende nogen form for skyld i denne sammenhæng jf. bilag [...].

[B] har ifølge deres egne vedtægter ligeledes forpligtet sig til at afhjælpe væsentlige mangler, jf. pkt. 6 i bilag 12. [B] vurderer dog, at denne mindre episode ikke kan medføre en væsentlig mangel ved hele rejsen. Det skal endvidere bemærkes, at rejsen herudover blev afviklet som planlagt inden rejsens begyndelse.

[B] vil derfor fastholde i at tilbyde [klageren] en kompensation på kr. 1.500, men vil ikke herudover anerkende et erstatningskrav.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 1. februar 2017 til klageren.

## **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at bureauets guide på rundrejsen en aften under klagerens og hustruens middag hviskede krænkende ukvemsord i øret på klagerens hustru.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.500 kr.

Ved fastsættelsen af nedslagets størrelse har Ankenævnet lagt vægt på, at guiden deltog på rejsen de første 7 dage.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at bureauets behandling af klagesagen har været utilfredsstillende.

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 1.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 27. juli 2017. 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