

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0023

afsagt den 22. august 2017

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (2 personer)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Rundrejse. Cuba. 6.11.-18.11.2016.

**PRIS** I alt 42.198 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende rundrejsearrangement navnlig pga. indkvartering i "Casa Particular" i Havana og Cienfuegos, og ikke på hotel samt manglende udflugter. Forsinket hjemrejse.

**KRAV** "Fuld refundering af rejsen kr. 42.198,-"

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 2.000 kr. pr. person, i alt 4.000 kr.

**KLAGEGEBYR** 22. februar 2017

**SAGEN FULDT OPLYST** 29. juni 2017

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.500 kr. til klageren [K] samt renter af 3.500 fra den 23. december 2016 og af 4.000 kr. fra den 21. september 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 2. maj 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse til Cuba, for 2 personer for perioden fra søndag den 6. november til fredag den 18. november 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på 4-stjernede hoteller i Havana i perioden 6.-12. november og i Cienfuegos i perioden 12.-13. november samt i ”Casa Particular” (privat gæstehus) i Trinidad i perioden 13.-17. november 2016. Med forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

I mail af 3. november 2016 – 3 dage før afrejsen – meddelte bureauet klageren, at indkvarteringen på hotel [...] i Havana var ændret til Casa Particular og lovede at indkvarteringen ville være af højere standard end på hotellet og være placeret i samme område, som hotellet.

Klageren og nogle medrejsende har indbragt i alt 3 klagesager for Ankenævnet (sag nr. 2017/0007, 2017/0022 og 2017/0023). Klageren i denne sag har fuldmagt til at repræsentere de øvrige klagere.

Klageren gør gældende, at rundrejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. indkvartering i ”Casa Particular” i Havana i et slumkvarter, og ikke på hotel midt i byen dag 1-7, og i Cienfuegos midt i byen, og ikke på hotel ved havet dag 7-8.

Klageren gør endvidere gældende, at udflugterne til Cueva del Indio dag 4 og Det Historiske Revolutionsarkiv med Asger Jorns vægmalerier dag 6 ikke blev gennemført.

Klageren gør endelig gældende, at hjemrejsen blev forsinket med to timer, da bureauet ikke havde booket hjemrejsebilletter.

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

” ...

Cuba - hvis du skal opleve det ægte Cuba

I Cuba bruger man udtrykket BBB (Bueno, Bonito, Barato) om noget, som er godt, smukt og billigt. Det er præcis indholdet i denne unikke rundrejse med dens blanding af oplevelser og afslapning.

...

[B]-prisen inkluderer:

- ...
- Kørsel i lokal bus på transfer og udflugter
- ...
- Ophold i dobbeltværelse med bad og toilet
- 11 overnatninger med morgenmad
- 7 x frokost og 3 x middag
- Alle nævnte udflugter og entreer

...

Hotel

I Havana samt Cienfuegos benyttes 4\* hoteller. I Trinidad ”Casa Particular” (charmerende private gæstehuse) eller strandhotel med ”all inclusive”.

...

1. dag: Ankomst til Havana

...

Velankommet til Havanas lufthavn går turen til det velbeliggende 4\* hotel, hvor vi skal bo de næste 6 nætter.

...

4. dag: Viñales og tobak

...

Dagens udflugt fortsætter til Cueva del Indio, en gammel indiansk grotte, som du oplever under en utrolig flot bådture på den underjordiske flod i grotten.

...

6. dag: Havanas danske islæt

...

Herfra går turen videre til Havanas perle inden for dansk kunst, nemlig Asger Jorns malerkunst. I 1967 var Asger Jorn gæst ved en kongres i Havana. Imidlertid kedede han sig og brugte i stedet sine kunstneriske evner på stedet. Det udmøntede sig i en række vægmalerier i bygningen, som i dag huser Det historiske Revolutionsarkiv. Malerierne afbilder tiden før, under og efter revolutionen på Cuba og er for nylig blevet restaureret med danske støttebidrag.

...

7. dag: Indianerliv og Cienfuegos

...

Inden indkvartering på 4\* hotel i Cienfuegos besøger vi den vidunderlige kyststrækning Malecón.

8. dag: Cienfuegos og Trinidad

...

I Trinidad tjekker vi ind i ”Casa Particular”, hvor vi skal bo i de familiedrevne smukke, koloniale huse. En charmerende og anderledes indkvartering, hvor du har mulighed for at komme tæt på lokalbefolkningen og tilmed opleve cubansk gæstfrihed, når den er mest tæt og nærværende. Mod tillæg er det muligt at blive indkvarteret på strandhotel med ”all inclusive”.

...”

Af bureauets ”Generelle bestemmelser”, som var vedhæftet klagerens ”Bookingbekræftelse”, fremgår endvidere:

”...

Hoteller – forplejning

Vi benytter udelukkende hoteller af god standard. Hotellets klassificering står under hver enkelt rejse, oftest benytter vi gode 3\* og 4\* hoteller.

Alle værelser har som minimum eget bad og toilet.

...

Udflugter

...

Udflugtsprogrammet er sammensat, så det er muligt at bytte rundt på de enkelte udflugter af hensyn til vejr og andre lokale forhold. Programmet er således ment som en ramme for ferien, men ændringer og udeladelser kan af praktiske grunde forekomme.

...

Reklamationer

Hvis du på rejsen oplever fejl, mangler eller savner information, så informer rejselederen med

det samme, da det gør det muligt at finde en løsning på stedet. Reklamation der ikke er fremsagt umiddelbart til rejseleder/chauffør accepteres ikke ved hjemkomst, da det efterfølgende ikke er muligt for [B] at finde en løsning på problemet.  
 ...”

Af bureauets ”Praktisk information til Cuba-rejsen” fremgår yderligere:

” ...

Flytider:

...

17/11 Havana – Amsterdam 17:20 – 08:30 (18/11) / Amsterdam – [ankomstlufthavn] 10:10 – 11:20

...”

I mail af 3. november 2016 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

I mandags fik vi en henvendelse fra vores samarbejdspartner på Cuba om at renoveringen på Hotel [...] ikke er gået som planlagt.

De havde ellers oplyst, at tidligere problemer med vand, afløb, byggestøv og støj var løst, og renoveringen var fremskreden, men dette er ikke tilfældet alligevel.

Forholdene har givet væsentlige gener for de gæster / grupper, som har boet på hotellet.

Ud fra de oplysninger vi har fået og den erfaring [...] (rejseleder) har med Hotel [...] har vi valgt at ændre indkvarteringen i Havana til Casas Particular.

Vores samarbejdspartner har lovet at standarden på Casas Particular bliver højere end på hotellet og placeringen bliver i samme område (5 min. gang).

Indkvarteringen bliver så samlet som muligt og morgenmaden bliver fælles. Vi beklager ændringen, men det er den bedste mulighed for at undgå de store gener, som vi ville få vis vi boede på hotellet.

...”

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

” ...

I Deres rejsebeskrivelse var der bl.a. 6 hotel overnatninger. Vi fik ingen. Flere af rejsebeskrivelsens turmål blev ikke gennemført.

På den baggrund kræver vi fuld tilbagebetaling af vores indbetalinger, kr. 21.099,00 pr. person.

Vores krav er begrundet i at vi ikke fik de lovede hotel overnatninger, og at flere turmål ikke blev afholdt. Jeg henviser til at de d. 3/11 16 meddelte os at vi ikke kunne få hotel i Havana grundet ikke afsluttet ombygning af hotellet, men i stede skulle vi indkvarteres privat,- dette ville ifølge Deres mail blot medføre højere kvalitet på indkvarteringen. Dette var bestemt ikke tilfældet, tværtimod. Indkvarteringen fandt sted i Havnas dårligste kvarter og værelserne var af en meget ringe kvalitet. Vi klagede straks over disse forhold. Yderligere besøgte vi hotellet og fandt ikke at der var ombygningsarbejder i gang. På forespørgsel på hotellet spurgte vi hvor mange værelser der var, og hvor mange de lejede ud. Alle værelser var klar til udlejning.

Konfronteret hermed, fortalte [B] os nu at man havde fravalgt hotellet på grund af mange sygdoms tilfælde. Igen besøgte vi hotellet og snakkede med 3 par gæster, der kunne fortælle at de nød opholdet og at der ingen problemer var ved opholdet. Konfronteret hermed, fortalte [B] os, at det var noget de var blevet fortalt. Vi protesterede straks.

Aftenen før vor afrejse fra Havana, fik vi at vide at vor hotel overnatning i Cienfuegos næste dag var blevet erstattet med endnu en privat overnatning. [B] begrundede dette forhold med, at hotellet havde lejet vores værelser ud til anden side. Overnatningen her var ligeledes meget mangelfuld. Også her protesterede vi. Flere af vores turejser blev ikke til noget. Turmål vi havde set frem til.

Alt i alt er vi enige om, at under disse forhold og mangler var turen blevet ødelagt. Ingen ville på den baggrund have meldt sig til turen. Vi føler at vi har spildt både tid og penge.

...

I mail af 6. januar 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Vi havde forventning om, at det der stod i programmet, og som vi blev introduceret i på orienteringsmødet, blev indfriet - selvom vi var på Cuba.

Det startede med, at vi et par dage før afrejse fik en mail fra [bureauets medarbejder] - at samarbejdspartneren på Cuba havde meddelt, at renoveringen på Hotel [...] ikke var gået som planlagt - og indkvarteringen i Havana blev ændret til Casas Particular - MEEN der stod også at "standarden bliver højere end på hotellet og placeringen i samme område".

Vi blev indkvarteret på beskidte værelser med bad og toilet på gangen spredt rundt i et slumkvarter, som man ikke kan kalde "samme område som Hotel [...]".

...

Samarbejdspartneren fortalte os ved en middag, at grunden til vi ikke blev indkvarteret på Hotel [...] var - at [B] ikke vil betale prisen for det!

Det bevirkede, at de fleste på daværende tidspunkt var skuffede. Da vi boede så spredt, nåede vi heller aldrig at få den positive oplevelse, det kan være, at rejse som en samlet gruppe.

Den næste overnatning i Cienfuegos blev ej heller på det annoncerede 4-stjernet hotel, men [B] valgte igen en noget billigere løsning - nemlig igen Casa Particular. Dvs. der mangler 6 [7] hotelovernatninger, hvilket vi gjorde dig opmærksom på indtil flere gange.

Derefter indkvartering på "Casa Particular" 4 nætter i Trinidad, helt ok og fine forhold - efter programmet.

Der var også flere af de oplevelser, (I vores annoncerede dagsprogram) der ikke blev gennemført:

"Utrolig flot bådture på den underjordiske flod i grotten "ved Cueva del Indio"

"Havanas perle inden for dansk kunst, nemlig Asger Jorns malerkunst" vægmalerier i bygningen ved Det Historiske Revolutionsarkiv.

Generelt vil vi sige der var alt for mange "kiks" på denne grupperejse. Godt nok var vi i Cuba, men tilrettelæggelse af dagens program, var for tilfældige arrangeret alt-alt for sent, så vi skulle køre rundt til seværdigheder m.m. som vi så alligevel ikke kunne besøge - eller de var lukket - middagspause mm.

Det lokale rejsebureau har simpelthen ikke gjort sit arbejde- (eller også har [B] ikke villet betale??), det både mht. hotel samt div. besøg.

Det sidste var, at der ikke var booket flybilletter til os fra Amsterdam til [ankomstlufthavn] som beskrevet i rejsepapirerne, så vi ankom 3 timer efter planlagt ankomst.

...”

I mail af 21. marts 2017 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

” ...

Vi blev oplyst om hoteller på infomøde hos [B] d. 11/10 16. Den 03-11.16 blev vi oplyst om ændringer i overnatning i Havana. Endnu senere blev vi om aftenen før ankomst til [hotel 2] oplyst om, at vore værelser var lejet ud til anden side.

Begge Hoteller blev beskrevet som 4 stjernet, med en central og attraktiv beliggenhed. Vi fik dog at vide at et 4 stjernet hotel på Cuba ikke helt kunne sammenlignes med tilsvarende i Danmark. Der var dog eget bad og toilet. Der var også en flot lobby (som vi ved selvsyn kunne konstatere som flot), den kunne have været et godt samlingssted for alle deltagere.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 6. februar og 27. juni 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en compensation på 2.000 kr. pr. person, i alt 4.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Fuld refundering af rejsen kr. 42.198,-”.

Bureauet gør i mail af 14. december 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Jeg har personligt sammen med vores leverandører, været igennem forløbet for afviklingen af rejsen. Cuba er jo et særligt rejseland, fuld af kontraster og kompleksiteter, men også særligt på den indholdsmæssige måde, jeg kan selvfølgelig kun beklage rigtig meget, at der var afvigelser i forhold til programmet. Dette kan forekomme i et land som Cuba, og i den del af verden.

Før afrejse fik vi informationer fra vores samarbejdspartner i Cuba, om at der var problemer på Hotel [...] med både vandforsyning/sanitære forhold samt en del larm og uro fra nærliggende byggeri, derfor blev vi flyttet fra hotel til Casa Particulares.

Det var en velment beslutning for at drage omsorg inden afrejsen, og Casa Particulares er et yndet produkt som mange Cuba kendere er meget glade for, derfor valgte vores leverandør denne autentiske og ægte løsning.

...”

I mail af 13. januar 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

” ...

Bekræfter at jeres mail er modtaget og jeg kan ikke imødekomme jeres krav på at få hele rejsens pris refunderet.

Jeg har modtaget mange positive tilbagemeldinger og havde håbet at I også ville acceptere refunderingen på kr. 2.000,- pr. person.

De oplysninger vi har modtaget fra vores leverandør mht. afvigelser, både med hensyn til hotel, standard og placering af Casa Particular mm. er videregivet til alle deltagere på rejsen. At [B] ikke ville betale og at [B] har valgt en billigere løsning er ikke korrekt og det er ikke op-

lysninger eller en korrespondance jeg har kendskab til.

Det blev tydeligt oplyst i både Havana, Cienfuegos og Trinidad at hvis indkvarteringen ikke var tilfredsstillende mht. placering, egen bad og toilet, rengøring, vært, ect. ville det være muligt at få tilbudt et andet.

I Havana var enkelte værelser desværre af lavere standard end forventet og de som havde fået disse værelser tog imod tilbuddet om anden indkvartering.

[Rejselederen] har oplyst at I ikke ønskede at benytte denne mulighed.

På de fleste rejser er det muligt at tilpasse og gennemføre udflugtsprogrammet men som på denne rejse kan ændringer og udeladelser desværre forekomme - dette er oplyst i vores generelle bestemmelser.

Efter der var spurgt og ingen gav udtryk for at besøget ved Cueva del Indio var væsentlig blev dette pga. lang ventetid fravalgt og trods utallige forsøg var det Historiske Revolutionsarkiv lukket for besøg - jeg kan kun beklage dette.

Rejserne er bestilt på forskellig tidspunkt og derfor skulle alle deltagere ikke med samme fly på hjemrejsen fra Amsterdam til [ankomstlufthavn]. Ved en fejl på kontoret har vi oplyst 11.20 som hjemkomst tidspunkt i afrejsebrevet og tidspunktet var to timer senere som oplyst på tilsendte rejsebevis.

Ud over det planlagte program blev der stillet bus og lokal guide til rådighed i forbindelse med ekstra arrangementer, restaurant besøg mm. (8 middage og 3 frokoster inkl. drikkevarer, entre og drikkevarer til musik arrangementer mm.) Dette er ud over de kr. 2.000,- som vi har tilbudt i compensation for afvigelser på rejsen.

...

I mail af 13. juni 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Det er med stor undren, at denne sag overhovedet er endt i Ankenævnet for Pakkerejser, da jeg personligt selv var med på turen, og desuden havde en af vores egne meget erfarne rejseledere med på hele rundrejsen. Det betyder at jeg kan dokumentere og give mit besyv med på hvert punkt i denne sag.

Min opfattelse af sagen generelt er, som det desværre kan ske med netop grupperejser, at der opstår kuperinger, hvor nogle rejsedeltagere griber førerrollen, hetzer og pisker en stemning op, på et niveau som på intet tidspunkt har hold i virkeligheden. Det er netop hvad der er sket i denne sag efter min vurdering. Flere af rejsedeltagere kendte hinanden fra lokalområdet, hvorfor en loyalitetskonflikt kan opstå ved ikke at bakke op anført i det her tilfælde af [klageren]. Mange af deltagerne har efterfølgende kontaktet mig både på telefon og mail og beklaget at de har deltaget i det først fremsatte krav men at de følte sig presset til at gøre dette. Efterfølgende har 18 ud af 23 valgt ikke at tilslutte sig denne holdning. (Bilag [...])

Sagen i sin enkelthed:

[B], drog inden afrejsen omsorg for gæsterne, ved at flytte dem fra Hotel [...] til anden bolig under deres ophold i Havana. Det gjorde vi, da det på det tidspunkt var sundhedsfarligt at bo på Hotel [...]. At det lykkes os at få indkvartering til hele gruppen andet sted, viste vores store omhu og velvilje for at give de rejsende en god ferie, og især for at eliminere den store risiko som var forbundet med at bo på Hotel [...]. Årsagen for flytningen var nemlig den, at hotellet ikke havde vandforsyning, eller næsten ingen vandforsyning. Man kan godt forstille sig hvilke tilstande manglende rindende vand kan frembringe. Hotel [...] fik i den periode leveret vand af vandbiler, men som slet ikke kunne forsyne vand nok, hverken til toiletterne, for slet ikke at tale om at kunne tage et bad. Vi har vedlagt dokumentation på dette. (Bilag [...])

Da vi iflg. lov om pakkerejse skal give samme standard eller højere standard som kunderne har købt, forsøgte vi selvfølgelig at finde den bedste mulige løsning på den nye indkvartering. Gruppen blev fordelt i tæt omkreds af hinanden i Casa Particulares. Casa particulares er privat indkvartering af høj standard, husk på ingen må drive et Casa Particular uden at denne er godkendt af de Cubanske Turistmyndigheder som fører tilsyn med disse, samt er Casa Particulares meget eftertragtet boligform i Cuba, da disse er meget autentiske, godt beliggende og byder på gode faciliteter. Enkelte deltagere mente nu, at Hotel [...] havde en bedre beliggenhed, og at de egenhændigt havde spurgt på hotellet (i receptionen) om der vitterligt var vandmangel. Selvfølgelig ville et hotel direkte adspurgt, og slet ikke i Cuba hvor det at "tabe ansigt" er uhørt, og som alle andre steder i verden ville en ansat i receptionen aldrig svare ærligt til fremmede mennesker som kommer ind fra gaden og tilspørger dette. Eksemplet viser tydeligt, hvordan stemningen blev forsøgt pisket op af [klageren].

Kompenseret:

I Cuba blev der kompenseret med 8 middage og 3 frokoster inkl. drikkevarer på forskellige restauranter, entre og drikkevarer til musik arrangementer, bussen med chauffør og lokal guide var til rådighed 24/7 i forbindelse med ekstra arrangementer, strandture, restaurant besøg mm. Måltiderne er til en gennemsnitspris på CUC 35,- (måltider alene i alt kr. 2.400,- pr person)

Bilag [...]

Efter hjemkomst

Umiddelbart efter hjemkomst blev der af [klageren] rundsendt mail og der blev efterfølgende, fra en stor del af deltagerene, fremsat et fælles krav på hele rejsens pris. (Bilag [...])

Afviselserne taget i betragtning og efter dialog med Pakkerejse-Ankenævnet har jeg valgt per kulance at refundere kr. 2.000,- pr. person.

...

Rejseleder

Jeg har siden 1989 været i rejsebranchen først som skiguide, rejseleder, destinationschef [...]. Både på informationsmøde og specielt på rejsen har jeg og [...] som var rejseleder meget påpasselige med at deltagerene fik oplyst at der kunne forekomme ændringer og at programmet ville blive løbende tilpasset. Deltageren blev løbende informeret om programmet og evt. ændringer.

Under "udflugter" i vores generelle betingelser tager vi forbehold for ændringer og udeladelser. Alle programførte udflugter blev gennemført, dog blev to besøg udeladt. (Bilag [...])

Indkvartering

Casa Particular i Havana, Cienfuegos og Trinidad

De oplysninger vi har modtaget fra vores leverandør ([...]) mht. afviselser, både med hensyn til hotel, standard og placering af Casa Particular mm. er videregivet umiddelbart på det tidspunkt hvor vi har modtaget dem (d. 3. november).

Problemer med vandforsyning og sanitære forhold er årsagen til gæsterne blev flyttet fra hotel til Casa Particulars. (Bilag [...])

Afstanden mellem Hotellet [...] og det område hvor gæsterne blev indkvarteret var på ca. 900 meter. Kvarteret og stemning var typisk for Havana og standarden på værelserne var som på Hotel [...] men Casa Particular er ikke hotel.

Standarden på Casa Particular i Havana, Cienfuegos og Trinidad var ens og alle tre steder blev det tydelig oplyst at hvis indkvarteringen ikke var tilfredsstillende ville der blive tilbudt anden indkvartering. I Havana var der enkelte værelser med lavere standard og disse gæster blev flyttet til anden indkvartering allerede første dag.

Standard på hoteller i Cuba er ikke den samme som i Europa og Hotel [...] har en ranking som 66 ud af 79 hoteller, og standarden kan sammenlignes med Casa Particulares. (Bilag [...])



...

[Klageren] og [rejsedeltager 2] - Oplyste at indkvarteringen i den pågældende Casa Particular ikke var tilfredsstillende. [Rejselederen] skaffede og de blev tilbudt at flytte til en Casa Particular af højere standard men det ønskede de ikke.

Casa Particular i Cienfuegos

Pga. overbooking af vores samarbejdspartner / [hotel 2] blev alle indkvarteret i Casa Particular - ingen utilfredshed blev umiddelbart fremsat. Vi fik oplysningen to dage før og [rejselederen] videregav informationen samme dag.

Asger Jorn

Malerierne findes i Det Historiske Revolutionsarkiv er et almindeligt arkiv hvor der dog er mulighed for besøg - Der skiltes med åbningstider ved indgangen. Besøget var planlagt til d. 11. november i åbningstiden men pga. besøg af en udenlandsk delegation var der lukket for besøgende. Afgangstidspunktet fra Trinidad på rejsens sidste dag blev rykket og det gav mulighed for endnu et besøg - Åbningstider blev oplyst ved telefonisk henvendelse men trods det var der også lukket for besøgende denne dag. Besøget tager normalt 15 til 20 minutter.

Cueva del Indio

Ved billet salg blev ventetiden oplyst til ca. 1 ½ time og for de som besøget var væsentlig var det muligt - de blev tilbudt særskilt transport tilbage til Havana.

...

Hjemrejse

Ved bestilling er hjemkomst tidspunkt på rejsebevis oplyst til

- [Hjemkomstlufthavn] 13:20 (nøjagtigt tidspunkt oplyses ca. 14 dage før afrejse)

I afrejsebrev har vi ved en fejl oplyst samme hjemkomst tidspunkt til alle deltagere på turen.

De enkelte gæster fik oplyst det korrekte tidspunkt i Cuba, mere end 24 timer før hjemkomst tidspunkt og der var mulighed for at sende SMS og ændre evt. aftale om afhentning i [hjemkomstlufthavnen].

..."

...

## Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at bureauet i mail af 3. november 2016 – 3 dage før afrejse – meddelte klageren, at han, pga. vandforsyningen og sanitære forhold på hotellet i Havana, ikke kunne blive indkvarteret på hotel, men i stedet ville blive indkvarteret i "Casa Particulares" i Havana i perioden 6.-12. november 2016, som var utilfredsstillende pga. standarden.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauet på rundrejsen endvidere meddelte klageren, at han, pga. overbooking på hotellet i Cienfuegos, ikke kunne blive indkvarteret på hotel, men også her ville blive indkvarteret i "Casa Particulares" i perioden 12.-13. november 2016.

Da klageren ifølge udbudsmaterialet var lovet indkvartering på 4 stjernede hoteller i både Havana og Cienfuegos, finder Ankenævnet, at rejsen på dette punkt har været behæftet med en mangel.

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.

Da klageren dag 4 – onsdag den 9. november 2016 – fik mulighed for at deltage på udflugten til Cueva del Indio med bådture på den underjordiske flod, finder Ankenævnet, at rejsen på dette punkt har været afholdt i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Ankenævnet finder imidlertid, at afviklingen af rundrejsen pga. manglende udflugt til Det Historiske Revolutionsarkiv for at se Asger Jorns vægmalerier dag 6 – fredag den 11. november 2016 – er gået ud over de afvigelser, en rejsende på en rundtur af den omhandlende karakter normalt må være forberedt på at skulle tåle.

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 7.500 kr.

Det bemærkes, at det pågældende forbehold i bureauets ”Generelle bestemmelser” er holdt i sådanne almindelige vendinger, at det ikke har nogen retsvirkning over for klageren, jf. Lov om Pakkerejser § 14.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning 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 7.500 kr. til klageren [...] samt renter af 3.500 fra den 23. december 2016 og af 4.000 kr. fra den 21. september 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