

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0044

afsagt den 27. juni 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(3 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Yogarejse. Costa Calma, Fuerteventura. 19.1.-26.1.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 27.871 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende mad på flyrejsen, utilfredsstillende temperatur på det ene værelse, manglende Jeep-udflugt samt at rejsemålet var uegnet til en yoga-rejse. Utilfredsstillende tilladt bagagevægt.	
<b>KRAV</b>	Yderligere kompensation svarende til ”Pengene retur for en spildt ferie.” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.836 kr. for manglende udflugt og flymad samt – pr. kulance – for en persons flytning til andet værelse.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	13. februar 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	2. maj 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 514 kr. til klageren [K] samt renter fra den 13. februar 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 30. marts 2016 på bureauets hjemmeside en yogarejse til Costa Calma, Fuerteventura for tre personer for perioden fra torsdag den 19. januar til torsdag den 26. januar 2017 med indkvartering i to dobbeltværelser – det ene med havudsigt - på hotel [...]. Med All Inclusive og mad på flyet.

Søndag den 22. januar 2017 – dag 4 - flyttede klagerens datter til et andet værelse på hotellet.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende, navnlig pga. manglende vegansk flymad på ud- og hjemrejse, som klageren havde bestilt.

Klageren gør endvidere gældende, at temperaturen i datterens hotelværelse var 18 grader og derunder pga. blæsten som stod ind på værelset, og det derfor var for koldt at opholde sig i værelset.

Klageren gør yderligere gældende, at den tilkøbte Jeep-udflugten blev aflyst på udflugtens afgangstidspunkt, at rejsemålet var uegnet til en yogarejse pga. vejret på tidspunktet for rejsen, manglende alternativ i tilfælde af regn samt at klageren og dennes medrejsende var de første på en yogarejse på rejsemålet.

Klageren gør endelig gældende, at den maksimalt tilladte bagagevægt var utilfredsstillende, da klageren ikke kunne medbringe indtjekket bagage med yogaudstyr samt håndbagage på i alt maksimalt 20 kg.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Yogaferie til solrige Fuerteventura – januar 2017

Rejs med yogainstruktør [...] til Fuerteventura. Vi bor direkte på Fuerteventuras bedste strand, Playa de Sotavento, i et beskyttet naturområde, og dyrker hver dag yoga på den lange, brede og kridhvide sandstrand.

...

[Hotellet] er et flot All Inclusive-hotel med en perfekt beliggenhed på Fuerteventuras bedste strand.

...

Læs mere om hotellet.

...

Du vil primært opleve hatha yoga om morgenen og lange lækre yin yogastræk samt guidede åndedrætsøvelser og meditationer om eftermiddagen. Undervisningen foregår som gruppetræning på stranden med smuk udsigt over vandet.

...

Medbring yogamåtte og tæppe.

”

...

I hotelbeskrivelsen, der viderestilles til i udbudsmaterialet, er rejsen endvidere beskrevet således:

” ...

Stranden ved Costa Calma er ca. 2 km. lang og består af gyldent sand. Stranden har opnået retten til at hejse Blue Flag, hvilket betyder et højt niveau på faciliteter, vandkvalitet og re-  
novation. Understrømme og kraftige vinde kan forekomme.

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår endvidere:

” ...

Bagageregler: se [www. \[B\].dk/flyinformation](http://www.[B].dk/flyinformation)

...

Er du utilfreds med noget? Fortæl os det

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til vores personale på rejsemålet, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme.

Samtidig er det faktisk et krav for at kunne søge kompensation efter hjemkomst, at du i selve ferien har fortalt vores personale, at du er utilfreds, så vi har haft mulighed for at løse problemet.

Information om dit flyselskab

Du finder information om dit flyselskab på:

[www. \[B\].dk/info/flyinformation](http://www.[B].dk/info/flyinformation). Her kan du læse om bagageregler, mad og seating om bord, salg af toldfrie varer og meget andet.

...

Bagage og overvægt:

Se venligst [www. \[B\].dk](http://www.[B].dk) under ”værd at vide” – ”bagage, toldfrit – oversigt” eller kontakt flyselskabet for yderligere information.

...”

Af ”Praktiske information”, som klageren modtog forud for afrejsen, fremgår bl.a.:

” ...

**UDSTYR:**

Medbring din egen yogamåtte og gerne et tæppe. Derudover kan det være en god ide med en trøje til morgenyoga – det kan godt være lidt køligt.

**BAGAGE:**

Du må medbringe 20 kg. bagage inkl. maks. 6 kg. håndbagage.

...

**ONSDAG**

...

Tid til evt. en jeepsafari: en spændende halvdagsudflugt fra Costa Calma, hvor du får meget at se på kort tid. I jeep besøger vi det smukkeste sted i naturreservatet i Jandía; den kendte strand i Cofete.

Ved Punta Pesebre får vi det spektakulære fænomen at se, når tidevandet fra Barlovento og Sotevento mødes fra to forskellige retninger. Her ligger også det mindste fyrtårn i hele Europa.

Derefter tager vi til Punta de Jandía, som er det sydvestligste punkt på øen.

Her på øens sydkyst finder du naturen i sin smukkeste form.

...

Pris: 38 euro

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 30. januar 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Da vi ikke spiser animalske produkter (er veganere), havde vi på forhånd sikret os, at vi kunne få et vegansk måltid på flyturen. Stor var vores overraskelse, da vi oplevede at det ikke var registreret hos flyselskabet. Vi havde spist morgenmad hjemme kl. 05.00, og måtte således vente med yderligere mad til kl. 15.00 på hotellet.

Straks ved ankomsten på Fuerteventura, gjorde vi guiden fra [B] opmærksom på problemet og trods adskillige skriftlige og telefoniske henvendelser til [B] i København og de lokale guider, lykkedes det ikke at få mad på flyet hjem.

Ud over at vi har betalt 3 gange 169 kr. for mad som vi ikke har fået, finder vi det helt uforståeligt, at bestillingen af vegansk mad ikke var i orden fra start og at det efterfølgende ikke på 8 dage kunne lykkes at rette op på, så vi kunne få mad på flyet hjem.

På hotellet fik vi et værelse mod vandet og [vores medrejsende] et der vendte modsatte vej. Da det blæser meget på Fuerteventura og vores værelse lå på læsiden og [vores medrejsendes] på vindsiden, var vi godt tilfredse, men hos [vores medrejsende] blæste det ind af døre og vinduer, så rumtemperaturen ikke kunne komme op over 18 grader – det meste af tiden langt under. Efter den første nat, tog vi kontakt til hotellets reception og [B]-guiderne. Vi bad om at få opvarmet værelset, hvilket ikke kunne lade sig gøre. Vi bad om et andet værelse, men det var umuligt, da alt var optaget. Efter endnu et døgn i et koldt værelse og insisteren på, at [B]-guiderne måtte møde op på hotellet og selv mærke kulden og blæsten på værelset, blev [vores medrejsende] flyttet til et andet og varmere.

Meget af ferien havde et stramt program med yoga, men om onsdagen, på feriens sidste hele dag, var der annonceret en mulighed for en halvdagsudflugt med Jeep. Der var ingen guide på hotellet, men vores yogaunderviser, tog ansvaret. Først kunne turen ikke lade sig gøre, men via kontaktpersoner i København, fik vi tirsdag eftermiddag lovning på, at den tur som vi i programmet hjemmefra havde fået stillet i udsigt, faktisk blev afviklet.

Vi var derfor klar som aftalt i receptionen onsdag kl. 10.30. Vores yoga instruktør kunne her meddele, at turen var aflyst. Det var således vores eneste mulighed for at få set og oplevet andet end hotellet. Det var for sent at leje en bil og det var feriens sidste dag.

Vi valgte, at gå en tur til nærmeste by (for 3. gang den uge) for at fordrive tiden. Da vi kom retur til hotellet kl. 15.00, havde en af guiderne lagt et brev, en flaske vin og lidt chokolade. I brevet beklages vores oplevelser og man undskylder herfor, og jeg er sikker på at det er velment, men at give os en flaske vin og en æske chokolade, var et rigtig dårligt valg. En flaske vin på et hotel med all inclusive? Vi kunne ikke have flasken med hjem, da vi i forvejen havde betalt godt 570 kr. for overvægt. Og chokolade fyldt med mælk, når vi er veganere?

Helt overordnet undrer vi os over [B] valg af [hotellet] som mål for yogarejse. Vi var overraskede over at være første hold afsted (forsøgskaniner), yoga på stranden i konstant blæsevejr er ikke optimalt, og uden et alternativ til stranden i tilfælde af regnvejr (som det skete en eftermiddag) var ligeledes meget uheldigt. At skulle holde bagagevægten på under 20 kilo incl. håndbagage er særdeles svært når man skal medbringe yogamåtter og lignende udstyr.

...”

I mail af 7. februar 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

På afrejsedagen var vi ca. 10 timer uden mad, vi brugte tid på vores ferie til at kontakte lokale guider og ringe til [B] i København og på hjemturen måtte vi igen sidde 5 timer i en flyver uden føde, mens alle omkring spiste deres. For det vil I ”kompensere” os med at refundere de penge vi har betalt for mad vi aldrig fik?

Når vi betaler næsten 10.000 kr. for en rejse til [vores medrejsende], skal værelset været i orden og vi skal ikke bruge to feriedage på at få hende flyttet til et andet værelse.

Jeepsafari var annonceret hjemmefra, vi var tilmeldt og klar til afgang, da den blev aflyst.

...

Vores yogainstruktør var på hotellet for første gang. Det er fint hun vil gentage arrangementet næste år, hvor det må forventes, at introduktionen/informationen om rejsen bliver tilrettet, så deltagerne er forberedt på kulde og blæst.

Det er muligt I ikke har modtaget klager over bagagevægten – I kunne have kontaktet yogainstruktøren, der vil bekræfte, at flere efterlod ejendele på hotellet eller ved indtjekningen i luften for at holde vægten på samlet 20 kg. (yogainstruktøren efterlod bl.a. sin yogamåtte).

...”

I mail af 8. februar 2017 til bureauet anfører klageren yderligere:

” ...

Som det fremgår af jeres eget materiale, må man ikke medtage fødevarer på flyet, så det var ikke en mulighed, hvilket vi også gjorde [Jeres medarbejder] opmærksom på, da vi var i telefonisk kontakt under ferien.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 24. februar og 28. april 2017 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 1.836 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klager kræver yderligere kompensation svarende til ”Pengene retur for en spildt ferie.”

Bureauet gør i mail af 6. februar 2017 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi beklager, at I ikke fik den bestilte mad ombord, og at det heller ikke var muligt at få det ordnet til hjemrejsen. I får naturligvis de 3 x 169 kr. refunderet, og beløbet vil blive overført til det kort, som blev brugt ved betaling af rejsen.

Bygningerne sydpå er ofte ikke bygget/isoleret som vi kender det herhjemmefra, og vi er kedede af, at [Jeres medrejsendes] værelse var koldt, og hun derfor måtte skifte værelse. Vi kompenserer jer med 600 kr. for generne.

...

Vi kan godt forstå, at det var skuffende ikke at komme på jeepsafari, og det vil vi også gerne beklage. Manglende kommunikation og misforståelse var desværre årsagen til, at turen ikke blev gennemført.

Den pågældende guide som afleverede vinen og chokoladen var ikke klar over, at I er vegane-re.

Til venlig information kan vi oplyse, at vi har haft flere yogahold på dette hotel, så I var ikke de første, og vi har også efterfølgende været i kontakt med jeres yogalærer, som gerne vil gen-tage arrangementet næste år.

Vi har hverken tidligere eller fra andre på denne tur modtaget klager på vejret og vægten på bagagen. Flyselskabet bestemmer bagagevægten, og vi vil se på, om der bør være et alternativt sted at dyrke yoga i tilfælde af dårligt vejr.

Vi har kompenseret jer for de forhold, som berettiger til compensation, manglende mad ombord på flyet og flytning til et andet værelse pga. kulden, og vi kan ikke kompensere jer yderligere for de andre nævnte forhold.

...

I mail af 8. februar 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Vi kan forstå, at I under jeres ophold var i kontakt med [en medarbejder] fra vores gruppeaf-deling, og at I her fik at vide, at I til hjemrejsen kunne købe frugt mm. i lufthavnen, og så sende kvitteringerne til os. Eftersom det ikke var muligt at få leveret det ønskede mad ombord, var det som [medarbejderen] foreslog, den bedste løsning.

Da vi ikke har modtaget nogen kvitteringer, har vi heller ikke kunne refunderer jer.

...”

I brev af 12. april 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Den ene booking – nr. XXXXXXXXX – omfatter indkvartering i dobbeltværelse med havud-sigt, mens den anden booking – nr. XXXXXXXXX – dækker indkvartering i dobbeltværelse, hvor gæsten bor alene og hvor der ikke er garanteret en bestemt beliggenhed/udsigt.

Klager havde bestilt vegetarmad på flyvningen ud og hjem, hvilket vi naturligvis havde for-midlet videre til flyselskabet [...]. Beklageligvis havde flyselskabet ikke fået effektueret den-ne bestilling videre til deres cateringleverandør, hvorfor klager og medrejsende ikke fik leve-ret vegetarmad på udrejsen. I løbet af klagers ophold forsøgte vi såvel på rejsemålet, som i København, at få flyselskabet til at bekræfte, at man kunne effektue levering af vegetarmad på hjemrejsen. Da vi ikke kunne få en sådan garanti, talte vores medarbejder i Danmark med klagers hustru med den information. Det blev meddelt klagers hustru, at familien kunne ind-købe forplejning i lufthavnen og medbringe denne ombord, samt sende os bilag på udlæg, hvorefter vi ville refundere udlæg. Naturligvis er vi klar over, at de fleste flyselskaber ikke til-lader at medbringe egen mad til indtagelse ombord. Derfor havde vi indhentet flyselskabets tilladelse til, at familien kunne medbringe egen mad på hjemrejsen, hvilket vores medarbejder også helt klart informerede klagers hustru om under telefonsamtalen med hende på rejsemålet via hustruens mobiltelefon. Det er således ikke korrekt, at [B] ikke forsøgte afhjælpning eller tilbød at kompensere klagers udlæg. Dog har vi konstateret, at klager alligevel ikke benyttede sig af den mulighed.

Klager beklager sig over flyselskabets regler vedrørende bagagevægt, men vi må fastholde, at disse regler også var til klagers kendskab ved køb af arrangementet og dermed en del af aftalegrundlaget.

Det er korrekt, at en udflugt, der ikke var tilkøbt og dermed betalt hjemmefra, desværre måtte annulleres. [B] har efterfølgende kompenseret klageren kr. 250 pr. person for den gene.

Når man deltager i en pakkerejse i udlandet, må man som rejsende også være indstillet på, at ikke alt er, som man er vant til i f.eks. Danmark. Det gælder bl.a. infrastruktur og byggestil.

Vi kan ikke medgive, at værelset til booking XXXXXXXX skulle være specielt køligere end andre værelse på hotellet, men det er ikke unormalt på hoteller i det sydlige Europa ikke er isoleret på samme måde som i Skandinavien – og i øvrigt heller ikke har behov for det. Ligeledes er det heller ikke unormalt, at der ved døren ind til et hotelværelse, er et mindre slip mellem gulv ud til gangen og ind i værelset – for derigennem at skabe et bedre indeklima, specielt når vejret er meget varmt. Klagers medrejsende på booking XXXXXXXX ankommer den 19/1 kl. 12.12. Dagen efter kontakter man hotellets reception for at spørge om man kan få varme på værelset, hvilket receptionen ikke umiddelbart kan iværksætte. Der er ikke tale om, at man også kontakter vores personale på rejsemålet med sådant et ønske. Derimod sender man en SMS 20/1 kl. 11.14 til vores personale, hvor man oplyser, at man har spurgt i receptionen om varme på værelset og da det ikke er muligt, forespørger man om vi kan kontakte hotellet for muligvis at skaffe et alternativt værelse. Ca. 30 minutter efter (kl. 11.47) svarer vort personale, at hotellet ikke umiddelbart har ledige værelser. Vores personale spørger også om vi skal bede hotellet om at lægge en ekstra dyne på værelset, hvilket klager ikke fremsætter ønske om. Kl. 15.25 20/1 sender klager SMS og beder en guide om at komme ud på hotellet for at mærke temperaturen. Kl. 17.12 20/1 Svarer vores personale med forslag til tidspunkt for besøg næste dag kl. 09.30. Kl. 17.18 20/1 svarer klager, at det er ok. 21/1 kl. 11.06 bliver klager informeret om, at hun kan flytte til et andet værelse en ½ time efter – og at hotellet gerne vil være behjælpelig med at flytte hendes bagage til nyt værelse. Kl. 11.28 den 21/1 sender klager SMS og takker. Kl. 16.18 21/1 sender vores personale SMS og spørger om klager er tilfreds med det nye værelse – hvilket klager bekræfter i SMS til vores personale 21/1 kl. 16.54. Vi må på baggrund af ovenstående fastholde, at vi var klager behjælpelig med afhjælpning inden for meget kort tid. Vi må også fastholde, at der ikke har været fejl eller mangler i arrangementet, der enkeltvis eller samlet skulle kunne udvirke en kompensation på kr. 25.071. Vi må også fastholde, at klager på rejsemålet ikke har klaget over arrangementets afvikling.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klageren og dennes medrejsende ikke fik stillet den bestilte veganske flymad til rådighed på ud- og hjemrejsen.

Ankenævnet lægger efter det oplyste til grund, at klageren ved ankomsten til det bestilte hotel torsdag den 19. januar 2017 blev indkvarteret i to dobbeltværelser, hvoraf det ene ikke var tilfredsstillende som følge af problemer med kulde samt at den rejsende, som boede på dette dobbeltværelse, efter henvendelse til bureauet den 20. januar 2017, blev flyttet til et andet værelse den 21. januar 2017.

På denne baggrund, og henset til den sene besked til klageren om, at udflugten med jeep var aflyst, 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 2.350 kr., hvori er indeholdt erstatning af udgiften til mad om bord på flyet doblet op, idet der herved i overensstemmelse med fast ankenævnspraksis er taget hensyn til den ulempe, manglen har påført klageren og dennes medrejsende.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.836 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

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 ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret 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 514 kr. til klageren [K] samt renter fra den 13. februar 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