

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0115

afsagt den 6. november 2017

KLAGER	[K]	(6 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Golfrejse. Porto Santo, Portugal. 16.4.-23.4.2017.	
PRIS	I alt 43.594 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende buggies på golfbanen.	
KRAV	”...minimum tilbagebetaling af det fulde beløb vi har betalt, dog med fradrag af 1 dag...” Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 2.035 kr.	
KLAGEGEBYR	1. juni 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	20. september 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 6.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 1. juni 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 24. oktober 2016 på bureauets hjemmeside en golfrejse til Porto Santo, Portugal, for 6 personer for perioden fra søndag den 16. april til søndag den 23. april 2017 med indkvartering i tre dobbeltværelser på hotel [...]. Med mini All Inclusive, leje af golfbag til 5 personer og sædevalg.

Efter bestillingen reserverede klageren tid til 4 golffrunder for 5 personer.

Den 31. oktober 2016 bestilte en af klagerens medrejsende ved mail til bureauets repræsentanter på rejsemålet 3 stk. golfvogne (buggies).

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. ”Manglende buggies på de 4 runder golf, vi havde bestilt hjemmefra og fået bekræftelse på.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Hotel [...] ligger på den portugisiske ø Porto Santo tæt på blomsterøen Madeira. Det moderne hotel byder på et utal af faciliteter, og som gæst på [hotelnavn] har du desuden gratis adgang til øens 18 hullers mesterskabsbane, lækre tennisanlæg m.m.

Hotel direkte på stranden med fantastiske faciliteter

På Porto Santos sydøstlige kyst ligger det 4-stjernede Hotel [...]. Opholdet inkluderer bl.a. mini all inclusive, gratis adgang til 18 hullers mesterskabsbane, 6 tennisbaner, guidede vandreture med dansk rejseleder, gratis lån af cykler og gratis adgang til hotellets lækre spaområde [...].

...

Hotel [...] ligger midt på øens 9 km lange, gyldne sandstrand med skrå udsigt til det azurblå Atlanterhav. Udefra synes hotellet ikke af meget, men når du træder ind ad dørene imponerer de moderne omgivelser og det store udvalg af faciliteter. Stor udendørs pool (19°), indendørs pool (29°) begge med havvand, fitnessrum, beachvolley, legeplads, gratis Wi-Fi og meget mere.

...

Golfrejse til Porto Santo

Øen Porto Santo i Portugal byder på spændende golfrejser. Hvor ellers kan du spille golf højt oppe over det brusende Atlanterhav end på Porto Santo? Bor du på Hotel [...] på din golf ferie, får du ubegrænset greenfee inkluderet i opholdet.

Atlanterhavsøens fænomænale 18 hullers mesterskabsbane og 9 hullers par 3 bane ligger på øens vestlige kyst. Og ifølge designeren selv er ”[golfanlægs navn]”, som golfbanen hedder, blandt de bedste i Europa.

...

Bestilling af buggy

Ønsker du at bestille buggy inden afrejse, kan det gøres direkte til vores danske personale på destinationen, som går videre til [golfklubben] med de fremsendte ønsker.

...

Vi gør opmærksom på, at der er et begrænset antal buggys.

...

Af bureauets ”Anbefalinger for deltagelse i ferierejser m.v.” fremgår bl.a.:

”...

Pkt. 1 – Indtegning

...

Indtegningen, og dermed oplysningerne og vilkårene i prislisten og kataloget og på hjemmesiden, er bindende for rejsebureauet og kunden, når depositum og/eller hele rejsens pris er rettidigt indbetalt.

...”

I mail af 31. oktober 2016 til bureauets rejseledere på rejsemålet anfører klagerens medrejsende bl.a.:

”...

Herved bestilles 3 Buggies til alle runder ifølge pdf fil fra [B].

...”

I mail af 2. november 2016 til klagerens medrejsende anfører bureauets rejseleder bl.a.:

”...

Jeres buggy reservationer er nu bookede.

...”

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

”...

Vi bestilte d. 29. oktober 2016 golftider (4 tider: mandag 17/4, tirsdag 18/4, torsdag 20/4 samt fredag 21/4 for 5 personer) samt 3 buggies til hver spilledag, hvilket blev bekræftet via mail fra [...]@[B].dk d. 2/11 16 kl. 17:54 (mail korrespondance vedhæftet). Og som det fremgår af mailen, var det absolut afgørende for, at vi bestilte rejsen gennem jer, at vi fik buggies, da vi alle har forskellige skavanker, så som dårlige rygge/knæ og en som havde brækket lårbenet for trekvart år siden og derfor umuligt kunne gå 18 huller.

Da vi d. 17/4 kommer ud i golfklubben, havde de INGEN buggies !!!! Hvilket vi var meget uforstående overfor, idet vi jo havde jeres mail som bekræftede bestillingen af buggies. Det lykkedes dem, at fremskaffe EN buggy. Dette betød, at kun 2 ud af vores gruppe på 5 spillede golf.

D. 18/4 fik de dog fremskaffet 3 buggies - hurra for det.

D. 20/4 fik vi 2 buggies og en i vores gruppe kunne derfor ikke spille.

D. 21/4 fik vi INGEN buggies og ingen af os fik spillet.

Så derfor forventer vi, at få en klækkelig reduktion af rejsens pris, da ovenstående har spoleret vores formål med rejsen - nemlig at spille golf!!

Blev synspunkterne påtalt til rejselederne:

Der var en rejseleder i klubhuset d. 17/4, som overhørte vores reklamation om manglende

buggies. Endvidere påtalte vi det også over for guiderne på hotellet flere gange og vi talte også med bestyreren af golfklubben.

Hvis ja, hvilken dato:

17/4, 20/4 samt 21/4 17

Hvad blev der gjort på rejsemålet efter påtalen:

INTET !!! Beskeden var, at vi måtte vente med at reklamere til vi kom hjem og at de ikke kunne foretage sig yderligere på rejsemålet.

...”

I mail af 27. juni 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Jeg kan dog oplyse, at på grund af vores helbredsproblemer var det et absolut krav, for at bestille rejsen gennem [B], at vi fik buggies. Derfor afventede vi, til vi fik bekræftelsen på bestillingen af buggies med endeligt at bestille rejsen.

...”

I mail af 3. juli 2017 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Jeg kan oplyse, at betalingen af buggies, trolley foregik kontant (euro) med golfklubben og vi fik desværre ingen kvittering.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 1. juni og 19. september 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 2.035 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”...minimum tilbagebetaling af det fulde beløb vi har betalt, dog med fradrag af 1 dag...”

Bureauet gør i mail af 15. maj 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er naturligvis kede af, at I ikke fik de 3 buggies udleveret ved ankomsten til golfbanen, hvilket desværre skyldes, at en del buggies var defekte. [B] har fuld forståelse for, at dette har været til gene, dog forsøgte vores personale på bedste vis at fremskaffe jer en buggy eller 2 på de fleste spilledage.

Vi har påtalt jeres utilfredshed overfor golfklubben, som i øjeblikket også kigger på en løsning fremadrettet, så vi derved undgår, at reserverede buggies ikke er tilgængelige ved ankomsten. Dog anser [B] ikke de manglende buggies for en så betydelig forringelse af ferien og på baggrund heraf, ser vi os desværre ikke i stand til at imødekomme jeres ønske om kompensation.

...”

I mail af 11. august 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klageren bestilte deres rejse den 24. oktober 2016 via [Bs] salgskontor med afrejse den 16. april 2017 til Porto Santo.

Mandag den 31. oktober 2016 kontaktede klageren igen salgskontoret, hvor de opgav fulde navne på alle deltagere og bestilte 4 x tee-tider. Samme dag skrev klageren en e-mail direkte til rejselederne på Porto Santo, hvor der bl.a. stod;

Herved bestilles 3 Buggies til alle runder ifølge pdf fil fra [B].

Den 2. november 2016 kl. 14:26 skriver klageren igen til rejselederne på Porto Santo, hvor der bl.a. stod;

Da det for vores rejse til Porto Santo er afgørende, at vi får buggies, vil jeg meget gerne have en hurtig tilbagemelding, så vi kan træffe en beslutning.

Klageren havde dog allerede taget en beslutning, da de den 31. oktober 2016 overførte depositummet for rejsen til [B].

Vi stiller os derfor desværre en anelse uforstående over for, at buggies var afgørende for rejsen, da klageren altså fortsat manglede svar på bestilling af buggies, da de accepterede rejsen ved indbetaling af depositummet.

Klageren har på intet tidspunkt over for [B] ej heller nævnt, at deres krav til buggies var på grund af helbredsproblemer.

Den 2. november 2016 kl. 17:54 vender vores rejseleder fra Porto Santo ganske rigtigt tilbage til klageren med denne besked via e-mail;

Jeres buggy reservationer er nu bookede.

Ydermere kan vi nævne, at klageren den 20. december 2016 kontaktede salgskontoret, hvor de bestilte deres flysæder til rejsen. Her bestilte klageren række 12, som er nødudgangspladser og ej heller her nævnte de helbredsproblemer.

På klagerens billet side 2 stod bl.a., at nødudgangspladser ikke må bestilles af bevægelseshæmmede eller af personer med fysiske lidelser.

På klagerens billet;

Sæde - Ekstra Benplads - Bemærk: Da disse sæder er placeret ved flyets nødudgange skal visse krav overholdes i henhold til flyets sikkerhedsreglement, og disse pladser kan derfor kun bestilles af passagerer, som er; fyldt 18 år og ikke rejser med børn. Ligeledes må sæderne ikke bestilles af personer, som er bevægelseshæmmede, gravide eller svært overvægtige, og ej heller hvis personen lider af psykiske eller fysiske lidelser. Passagerer, som ikke opfylder disse krav, vil af kabinpersonalet blive henvist til andre ledige sæder på flyet. Gebyr for pladsbestillingen vil ikke blive refunderet.

Som allerede skrevet til klageren den 15. maj 2017 er vi kede af, at de ikke fik 3 buggies udleveret ved ankomsten til golfbanen, hvilket skyldes, at nogle buggies desværre var defekte i klagerens ferieuge.

[Bs] personale forsøgte dog på bedste vis at fremskaffe buggies til klageren.

Mandag den 17. april 2017 blev der fremskaffet 1 buggy.

Tirsdag den 18. april 2017 blev der fremskaffet 3 buggies.

Torsdag den 20. april 2017 blev der fremskaffet 2 buggies.

Fredag den 21. april 2017 blev der desværre ikke fremskaffet buggies.

(En buggy har plads til 2 personer)

Alle vores gæster har hjemmefra mulighed for at bestille 4 x tee-tider på golfbanen inden ankomsten på destinationen. På selve destinationen kan alle gæster forespørge hos rejselederne på yderligere tee-tider eller evt. forsøge at ændre deres allerede bookede tider.

[B] har desværre ikke personale på Porto Santo her om sommeren, da det er en vinterdestination. Det er derfor desværre ej muligt for os på nuværende tidspunkt, at undersøge hvorvidt

klageren havde mulighed for andre tee-tider perioden den 16. april - 23. april 2017.
Dog er det vores erfaring, at andre tee-tider med buggies burde have været muligt i løbet af klagerens ferie.

...

På klagerens billet side 1 står følgende;

Ved indbetaling af ovenstående beløb, bekræfter jeg, at have modtaget og læst almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser.

..."

Klageren har i mail af 28. august 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

"...

Ved bestillingen af rejsen oplyste Rejsebureauet, at vi ikke kunne bestille tee-tider og buggies før depositum var indbetalt !

Med hensyn til bestillingen af flysæder, kan vi oplyse, at vi ikke er så handicappede, at vi ikke kan bevæge os hurtigt ved en evt. akut katastrofe. MEN det er meget belastende, at gå en runde golf på 4-6 timer og derfor en nødvendighed med buggies for, at gennemføre en runde golf. Vi må derfor fastholde, at vi er blevet bondefanget af rejsebureauet og vi har kun kunnet gennemføre 1 dags golf.

Og da der ikke er meget andet, at foretage sig på øen, mener vi, at være berettiget til minimum tilbagebetaling at det fulde beløb vi har betalt, dog med fradrag at 1 dag, hvor det lykkedes at få alle 3 buggies.

..."

Bureauet har i mail af 12. september 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

"...

[B] stiller sig en anelse uforstående over for klagerens påstand om, at der ikke kunne forespørges på tee-tider og buggies før depositummet var indbetalt, da det blot er nødvendigt med fulde navne på alle deltagere, hvilket klageren også oplyste den 31. oktober 2016.

Som tidligere skrevet har klageren på intet tidspunkt over for [B] nævnt, at deres krav til buggies var på grund af helbredsproblemer.

..."

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren – efter bestilling af rejsen den 24. oktober 2016 – via mail til bureauets personale på rejsemålet - bestilte tre golfvogne (buggies) til klagerens og dennes medrejsendes bestilte golftider den 17., 18., 20. og 21. april 2017.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at de bestilte golfvogne (buggies) var defekte hvilket medførte, at klageren og dennes medrejsende mandag den 17. april 2017 fik udleveret en af de tre bestilte golfvogne (buggies), hvorfor tre rejsedeltagere måtte opgive at spille den bestilte golfrunde, fredag den 21. april 2017 ikke fik udleveret nogle af de bestilte golfvogne (buggies) og torsdag den 18. april 2017 fik udleveret to af de tre bestilte golfvogne (buggies), hvorfor en rejsedeltager måtte opgive at spille den bestilte golfrunde. Tirsdag den 18. april 2017 fik klageren og dennes medrejsende udleveret tre golfvogne (buggies), som bestilt.

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 6.000 kr.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, 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 6.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 1. juni 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