

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0190

afsagt den 12. marts 2018

| | | |
|---------------------------|---|--------------|
| KLAGER | [K] | (2 personer) |
| SALGSBUREAU | [B] | |
| ARRANGØR | [B] | |
| REJSEMÅL | Rundrejse ”De Forenede Arabiske Emirater – Oplev en fortryllende verden fra 1001 nats eventyr”. 7.6.-14.6.2017. | |
| PRIS | I alt 9.680 kr. | |
| KLAGEN ANGÅR | Utilfredsstillende rundrejsearrangement navnlig pga. manglende oplysning om Ramadan på rejsemålet, indkvartering på andet hotel end oplyst i udbudsmaterialet dag 3-5, utilfredsstillende indkvartering dag 5-7 pga. indkvartering på det mindre luksuriøse hotel samt lukket swimmingpool, som var under renovering og byggestøj i den forbindelse. Manglende besøg på Dubai Museum, utilfredsstillende besøg i lædervarebutik og utilfredsstillende guideservice. | |
| KRAV | ”20-30 % afslag i den totale rejses pris inkl. oplevelsespakken.” | |
| KLAGEGEBYR | 7. august 2017 | |
| SAGEN FULDT OPLYST | 5. januar 2018 | |

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 23. 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 %.

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 30. august 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse ”De Forenede Arabiske Emirater – Oplev en fortryllende verden fra 1001 nats eventyr” til De Forenede Arabiske Emirater, for 2 personer for perioden fra onsdag den 7. juni til onsdag den 14. juni 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel 1] i perioden 7.-9. juni 2017, [hotel 2] i perioden 9.-11. juni 2017 og [hotel 3] eller [hotel 4] i perioden 11.-13. juni 2017. Med morgenmad, to udflugter og udflugtspakken ”Oplevelse”.

Klageren gør gældende, at rundrejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. manglende oplysning om, at der blev afholdt Ramadan på rejsemålet under klagerens rejse, hvilket medførte at klageren ikke måtte spise eller drikke fra solopgang til solnedgang – ca. kl. 4.25 til kl. 18.30. Som følge af Ramadanen var alle restauranter og seværdigheder med restauranter lukket, der var ingen mulighed for at købe mad og kolde drikkevarer udover morgenmad på hotellet og vand i bussen samt manglende mulighed for at pakke passende beklædning.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen dag 3-5 - som oplyst i udbudsmaterialet – skulle ske på [hotel 5], men at klageren i stedet blev indkvarteret på [hotel 2], som var utilfredsstillende pga. manglende hjælp til anskaffelse af plaster ved tilskadekomst og at hotellets swimmingpool ikke åbnede kl. 6.30 på afrejsedagen, men først da livredderen mødte op til kl. 8.00, hvilket medførte at klageren ikke kunne nå at benytte swimmingpoolen før afrejse fra hotellet kl. 10.

Klageren gør yderligere gældende, at indkvarteringen dag 5-7 var utilfredsstillende, da de blev indkvarteret på det mindre luksuriøse af to mulige hoteller, og da hotellets swimmingpool var lukket og under renovering, hvilket medførte støj- og støvgener fra tidlig morgen til eftermiddag. Endvidere var der støjgener hele døgnet fra en undefinerbar maskine.

Klageren gør endelig gældende, at Dubai Museum på sightseeing i Dubai var lukket, at klageren og dennes medrejsende havde en meget ubehagelig oplevelse med en sælger ved besøg i en lædervarebutik, og at guideservicen var utilfredsstillende, da guiden planlagde afgangstidspunkt dag 5, således at bussen kom til at holde i kø og gav sent besked om hvilket af to mulige hoteller klageren skulle indkvarteres på.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

8 dages 5-stjernet luksusrejse

Abu Dhabi & Dubai

Oplev en fortryllende verden fra 1001 nats eventyr inkl. overdådigt luksushotel, udflugter til palmeøen + Atlantis

...

2 overnatninger i dobbeltværelse i Dubai på 4-stjernet drømmehotel (national standard) [hotel 5] inkl. 2x stor morgenbuffet

Ekstra luksus til dig:

- 2 overnatninger i dobbeltværelse på 5-stjernet super luksushotel (national standard) [hotel 3] eller [hotel 4] inkl. stor morgenbuffet

- gratis benyttelse af hotellets faciliteter:

- Stort og flot udendørs anlæg med swimmingpool
- Privat sandstrand (hotellets egen)

...

Oplevelsespakke: Pakken indeholder følgende 4 udflugter: Abu Dhabi tour, sejltur Abu Dhabi inkl. Aftensmad, sightseeingtur i Dubai inkl. entré til Dubai Museum samt sejltur rundt om Yas Island. Alt dette får du for kun 1 050,- DKK pr. person

...

Alt dette er indeholdt i "oplevelsespakken"

...

Sightseeing i Dubai

En helt fantastisk udflugt, hvor du møder det moderne og det traditionelle Dubai. Vi starter med en kort sejltur over Dubai Creek til krydderimarkedet og Gold Souk, hvor byen tager sit udspring. Herfra fortsætter turen til Madinat Jumeirah, som er bygget i samme stil som de gamle arabiske paladser og gennemskæres af mange små floder. Yderligere stop på vejen: Al Fahidi Fort, som rummer Dubai Museum (inkl. entré), Dubai Mall samt verdens højeste bygning, Burj Khalifa.

...

Dubai: Dit 4-stjernede drømmehotel [hotel 5]

Beliggenhed: Det komfortable 4-stjernede hotel ligger tæt på en lang række seværdigheder som f.eks. Burj Khalifa og Dubai Mall.

Faciliteter: Hotellet har et stort receptionsområde med en dejlig lys lobby, der indbyder til at slå sig ned. Værelserne er store og super flot og komfortabelt indrettet. Udover en hyggelig cafe er der også en restaurant, hvor der serveres nationale og internationale retter. I spa-området tilbydes forkælelse for krop og sjæl, desuden er der et meget veludstyret fitnesscenter og en pool (kan opvarmes) med poolbar på tagterrassen.

Værelser: Alle værelser har klimaanlæg og er stilfuldt indrettet. Elegant badeværelse med hårtørrer. Desuden minibar (mod betaling), 42-tommers fjernsyn, gratis kaffe og te, pengeboks, WLAN og MP3-vækkeur.

...

Dit 5-stjernede super luksushotel [hotel 3] eller [hotel 4]

Beliggenhed: Dette luksushotel er i en klasse for sig og ligger lige ud til en dejlig blå kyst med en skøn hvis sandstrand blot 30 min. kørsel fra den pulserende metropol Dubai.

Faciliteter: Anlægget fremstår meget moderne og elegant. I begge hoteller finder man en række førsteklasses restauranter, der forkæler gæsterne med gode madoplevelser. I nogle restauranter/lounges kan man sidde udenfor og nyde udsigten over den Persiske Golf. I hotellets spa-afdeling eller på den lange sandstrand kan man drømme sig væk og bare nyde ferien. Et motionscenter og en stor udendørs swimmingpool runder tilbuddet af. Desuden tilbydes en lang række aktiviteter, f.eks. forskellige vandsportarter.

Værelser: Alle værelser har en fantastisk udsigt til havet eller byen og er meget moderne og stilfuldt indrettet. De er udstyret med fladskærms-tv, minibar, pengeboks og klimaanlæg. Badeværelserne fremstår i luksuriøst design og har bruser/separat badekar og hårtørrer.

...

Landeinformationer Forenede Arabiske Emirater

...

I fastemånedens ramadan må man regne med, at restauranterne uden for hotellerne holder lukket og at myndighederne kun arbejder nogle timer om dagen. Desuden er der en større følsomhed i religiøse spørgsmål, hvor det bl.a. handler om at vise respekt for muslimske traditio-

ner. Det er forbudt at spise, drikke og ryge offentligt (gælder også i biler) fra solopgang til solnedgang, og forbuddet gælder også for folk med en anden tro end den muslimske. Kvinder bør klæde sig diskret og gå med langærmet tøj, og mænd bør gå med lange bukser og skjorter/t-shirts med lange ærmer.

...”

Af bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Dit 4-stjernede drømmehotel: [hotel 2], Dubai

Beliggenhed:

Det 4-stjernede drømmehotel [hotel 2] er et perfekt udgangspunkt for at gå på opdagelse i Dubai. Det ligger i bydelen Al Barsha lige overfor Mall of Emirates med dens rige shoppingmuligheder. Her kan man også stå på ski om sommeren.

Faciliteter:

Det moderne hotel er meget smagfuldt indrettet og har bl.a. et stort receptionsområde med en dejlig lys lobby, der indbyder til at slå sig ned og slappe af. I hotellets egen restaurant serveres der internationale lækkerier fra morgen til aften, og i den indiske restaurant er det landstypiske retter, der står på menuen.

Værelser:

Alle 359 værelser er stilfuldt indrettet og har klimaanlæg samt et elegant badeværelse med hårtørrer. Desuden minibar (mod betaling), 42-tommers fladskærms-tv, gratis kaffe og te, pengeboks, WLAN og MP3-vækkeur.

Sport:

Gæsterne kan nyde hotellets udendørs pool samt sauna og dampbad. For sportsentusiaster er der adgang til motionscenteret hele døgnet.

...”

Af klagerens ”Ordrebekræftelse/Faktura” fremgår bl.a.:

”...

09.06.2017 – 11.06.2017

- 2 overnatninger i Dubai i dobbeltværelse på 4-stjernet drømmehotel [hotel 2] (national standard), inkl. 2x stor morgenbuffet

11.06.2017 – 13.06.2017

- 2 overnatninger i dobbeltværelse på 5-stjernet super luksushotel [hotel 3] eller [hotel 4] (national standard), inkl. morgenmad

...”

I mail af 15. maj 2017 til klageren med ”Dine rejsedokumenter” fremgår endvidere:

”...

Rejseinformation

...

Program:

Sammen med vores lokale partneragentur har vi sammensat forskellige udflugtspakker, som giver dig mulighed for at opleve Emiraternes rige natur og kultur.

...”

Vær opmærksom på, at programforløbet kan ændre sig i forbindelse med fastemånedens ramadan.

...

Nødtelefonnumre:

...

Nødtelefonnumre i De Forenede Arabiske Emirater

Kun ved nødstilfælde på stedet (engelsktalende)

00971 [...]

...

Efter ankomsten får du af din guide oplyst et telefonnummer, som han/hun kan træffes på i tilfælde af en nødsituation.

..."

Af bureauets "Almindelige vilkår og betingelser" fremgår yderligere:

"...

Pkt. 9 - Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal, med henblik på afhjælpning på stedet, gøres gældende over for rejselederen eller [Bs] lokale repræsentant/leverandør inden rimelig tid efter at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil føre til, at kunden taber retten til senere at kræve erstatning.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. juni 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Dog var vi bestemt ikke tilfredse med, at "Ramadan" var startet op kort forinden, hvilket vi desværre ikke forud var opmærksomme på.

Alle restauranter både i nærheden af hvor vi boede, såvel i de centre og steder vi var, var lukkede - i perioden solopgang til solnedgang - hvorfor det var umuligt at købe mad og drikke fra restauranter fra solopgang til solnedgang.

Særdeles utilfredsstillende for os, hvor mad og hygge betyder næsten 1/2-delen af oplevelserne, ved en god rejse.

Vi måtte stjæle os til mad fra morgenbordene og tage med til dagens udflugter.

Det var bare ikke i orden, blot fordi det var komplet umuligt at købe frokost i Ramadan'en!

Vand kunne vi købe, til fornuftig pris, i bussen.

Det 1. hotel i brochure : [hotel 1]

Faktisk : [hotel 1]

Det 2. hotel i brochure : [hotel 5]

Faktisk : [hotel 2]

Det 3. Hotel I brochure : Dit femstjernede luksushotel [hotel 3] eller [hotel 4]

Faktisk : [hotel 4]

På det 2. hotel [hotel 2] havde vi desværre et par ret så dårlige oplevelser, selv om hotellet, morgenbuffet osv. var helt fint:

1.

Hang jeg fast med min langfinger, da jeg skulle åbne det ene klædeskab. Beslaget var af guld-

farvet stål og frygteligt, frygteligt skarpt.

Min mand måtte hjælpe mig fri, og jeg blødte ret så voldsomt, og smerterne var store (jeg er normalt ikke så pivet, men var besvimelsen nær og måtte ligge ned i lang tid).

Heldigvis havde jeg et medbragt plaster til at starte på, efter jeg i lang tid havde ligget med toiletpapir.

Efter jeg havde sundet mig, tog min mand og jeg elevatoren ned og talte med Conciergen (en kvinde) som meddelte, at de desværre (også efter at have rådført sig med receptionen) ikke havde noget plaster. Hun meddelte at jeg kunne købe det i enhver pharmacia. (sikke en hjælp). Der lå heldigvis en forretning, som var åbent tæt på, hvor det lykkedes mig at købe plaster.

...

2.

På afrejsedagen søndag, stod min mand og jeg tidligt op, da vi først skulle tjekke ud kl. 10,00 for afhentning af bus og guide.

Vi ønskede at benytte os af swimmingpoolen før morgenmad og udtjekning.

Swimmingpoolen havde åbent jf. skilt kl. 06,30.

Vi ventede til kl. ca. 07,15.

Ingen livredder - ikke åbent ud til swimmingpool.

Kl. ca. 07,15 kom en herre, i fint tøj ud, og meddelte at livredderen desværre ikke var dukket op endnu, men han kunne ringe til os og meddele hvornår der så var åbent.

Vi sagde det så kunne være lige meget, da vi jo skulle tjekke ud for videre rejse kl. 10,00.

Klokken 08,00 ringede Manageren så alligevel, og meddelte at swimmingpoolen nu var åben.

Jeg meddelte igen, at det jo desværre var for sent osv.

Han beklagede meget, (men det kunne vi jo så ikke bruge til noget, andet end ærgrelse).

Hvorfor havde I valgt at skifte hotel på denne destination i forhold til brochuren?

Det var dagen før afrejsedagen på det 2. hotel, af guiden ikke muligt at få oplyst hvilket 3. hotel vi skulle bo på. Dette ville han først vide kl. ca. 12,00 på selvsamme dag, som vi skulle ankomme.

Det 3. hotel vi kom til at bo på, var jo så desværre [hotel 4] (som ligger lige ved siden af luksushotellet [hotel 3]).

På [hotel 4], var swimmingpoolen jo så desværre lukket - der var håndværkere.

Vi kunne frit benytte os af swimmingpoolen på [hotel 3].

Til dette vil vi sige: dette var bestemt ikke i orden!

Hotellet vi boede på, var fint nok, og vi havde udsigt til strand, men også til swimmingpoolområdet, hvor vi af larmen fra morgenstunden kl. ca. 05,30 blev vækket af håndværkernes maskiner og larm. Det var bestemt ikke i orden.

Der var støvet og larm også på strandområdet, hvor det var umuligt at slappe af, mens der var håndværkere til stede.

Der var masser af ledig plads på luksushotellet [hotel 3], hvor både værelser og restauranter var betydeligt mere i top og hotellet var mere luksuriøst.

Her boede de rejsende så fra Billund, men ikke vi?

Hvorfor valgte man ikke at indlogere os på [hotel 3] i stedet for [hotel 4]?

På grund af udtjekning og program, holdt vi i kø på vej ud til [hotel 3 og hotel 4].

Det tog en krig - vi var først fremme - som jeg husker det kl. 16,30 (Billund bussen var fremme kl. 14,00).

Med hensyn til Ramadan, ja restauranterne var som tidligere beskrevet lukkede fra solopgang til solnedgang.

Vi måtte sidde i bussen og drikke vand og spise vor medbragte (stjålne fra morgenbordene - mad til turen (frokost)).

Jeg havde medbragt et par lange kjoler.

Var dog ikke klar over at kjolerne skulle nå helt ned til anklen, ikke måtte indeholde blot en lille bitte slids i siden og armene skulle være totalt dækkede (ikke noget med at vise håndled frem).

Heldigvis kunne vi kvinder, der ikke var ærbare nok, "låne sorte klædedragter" ved besøget i Sheik Zayed-moskéen til dækning af kropsdele.

Et tørklæde havde jeg medbragt, hvis jeg skulle få ondt i halsen på grund af aircondition i flyet eller hotellet.

Dubai museum, var på grund af Ramadan lukket - hvorfor vi selvsagt ikke kunne komme ind. ØV. Det havde vi glædet os meget til - for at afkode, høre og se om Dubais historie igennem tiderne frem til nu, se monumenter m.m.

I burde upfront, som vi ser det, allerede ved bestillingen, have oplyst om at det valgte rejsetidspunkt var indenfor Ramadan perioden - (vi havde bestilt ca. 9-10 mdr. før afrejse).

Have oplyst om dresscode både før/efter og især under Ramadan.

Sidst men ikke mindst - have oplyst at stort set alle spisesteder har lukket i Emiraterne - under Ramadan.

Selv på hotellerne var det for nedrullede gardiner mht. morgenmadsservering.

Vi vidste godt forinden afrejse - vi havde læst om - besøgene på, af Jer, valgte salgssteder. Forinden besøgene fik vi også af vores guide at vide, det var vigtigt at vi støttede de valgte samarbejdspartnere/salgssteder med indkøb, for at I fremover kunne sende flere hold ned osv. Vi var på et udsalgssted for

: 1. Håndvævede tæpper,

Hvor vi fik en utrolig grundig og særdeles interessant fremvisning.

"Vor sælger" fremviste et par tæpper, og fandt hurtigt at vi ikke havde råd.

: 2. Smykker

Med mange flotte og interessante smykker...

Nogle af deltagerne på vort hold, havde desværre rigtigt dårlige oplevelser. Det var vi så lidt rystede over bagefter. Vi selv fik os en snak med et par sælgere, som var søde nok, og forstod at vor datter selv er smykkedesigner, og vi støtter hende med vores indkøb, vi ikke var interesseret osv.

: 3. Lædervarer

Her havde vi desværre en ret så dårlig oplevelse.

"Vor sælger" var ret så insisterende på at sælge til ret så billig penge. Prisen var iflg. ham ikke noget problem, alt var til forhandling.

Vi fik påduttet os jakker - min var faktisk ret pæn - men den min mand fik tilbudt ret så kraftigt, passede ikke en gang, var for lang på ærmerne, sad stramt (over hans mave), osv.

Vi sagde vi ikke var interesseret i et køb, men at det var virkelig flotte kvalitetsvarer - men sælgeren bragede frem. Spurgte ind til hvad vi lavede, hvad vi tjente, og vi sagtens havde råd til de jakker, han havde fundet.

Min mand sagde, hvad skal vi med en læderjakke uden for - ved du hvor koldt det er i Danmark om vinteren?

Han havde skam også pelse, vi kunne kigge på. Nej tak, sagde min mand - det har vi ikke råd

til.

Han blev sur, da han ikke fik de informationer til alle hans utallige spørgsmål, om hvad vi havde af erhverv, hvilke indtægter vi nu havde og hvad vi havde råd til osv. og det endte med at vi gik i vrede - døren var gemt bag et forhæng, han fulgte efter os og talte med høj røst, og vi kunne ikke finde ud. Vi var meget utilpasse. De andre fra vores gruppe sagde bagefter, at vor guide til sidst sagde til "vor sælger": lad dem slippe ud nu.

Dette besøg var særdeles ubehageligt for os.

Vi er af den opfattelse, at Ramadanen virkelig har forringet vor rejse svarende til 20-30 % af rejsens pris og vi på dette grundlag burde have en godtgørelse på pakkerejsen inkl. oplevelsespakke.

..."

I brev af 28. august 2017 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

..."

Vi - min mand og jeg - havde ikke tilmeldt os forudbetalte ekstrature ud fra det sidste ophold på [hotel 4].

Guiden tog afsked med os ved aflevering på det sidste hotel: [hotel 4], hvorfor vi ikke kunne klage overfor ham omkring ophold, støj og lukket swimmingpool på vort hotel, som han eller [B] havde valgt vi skulle bo på.

NB: Vi boede på 5. sal.

..."

Klageren kræver "20-30 % afslag i den totale rejses pris inkl. oplevelsespakken."

Bureauet gør i mail af 20. juli 2017 til klageren bl.a. gældende:

..."

Vi beklager, at situationen på hotellet har været årsag til irritation.

Ved udvælgelsen af hoteller går vi meget grundigt frem - vi lægger i den forbindelse stor vægt på kvalitet og service. Generelt er vores gæster tilfredse med de hoteller, vi henviser dem til. I henhold til vores generelle rejsebetingelser bedes reklamationer fremføres direkte på destinationen.

Hvis der er mulighed for det, bør den rejsende sikre sig en kvittering på fremførelse af reklamationen fra turoperatøren eller dennes repræsentant på destinationen.

Den rejsende kan ikke påberåbe sig reklamationen, hvis denne ikke er fremført i henhold til ovenstående.

Hvis du har fremført skriftlig reklamation på destinationen, beder vi venligst om en kopi af denne. Hav venligst forståelse for, at vi ellers ikke kan efterkomme dit krav om refusion.

Vi beklager, at I under Ramadanen har været ude for de oplevelser, I har beskrevet. Allerede i oplysningerne om landene gøres der opmærksom på, at der kan være visse begrænsninger.

I muslimske lande er Ramadanen en særligt hellig tid. Desværre gælder der i denne forbindelse visse forskrifter, som man også som rejsende bør følge.

At denne situation førte til ærgrelse, beklager vi meget.

Vi beder om forståelse for, at vi som rejsearrangør ikke har nogen indflydelse på denne type anliggender.

Herunder vil vi gerne give en tilbagemelding på jeres feedback vedr. fabriksbesøgende:

Først og fremmest er vi nødt til at gøre opmærksom på, at besøget på de forskellige fabrikker og introduktionen til den traditionelle håndværklige kultur i Dubai er faste indslag på alle studierundrejser til Dubai uafhængigt af, hvem rejsearrangøren er.

Vi må dog give jer ret i, at sælgernes adfærd på destinationen ikke var særligt passende.

Rundvisningerne skal tjene som ekstra information og modtages sædvanligvis med stor begejstring af vores gæster.

Vi kan desværre ikke ændre begivenhedernes gang, men vi vil gerne endnu en gang beklage hændelserne på alle mulige måder.

...

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

”...

1. Ad rejsen under fastemånedens Ramadan

Ramadan er en særdeles vigtig højtid i den muslimske religion, der indebærer fasten fra solopgangen til solnedgangen. I den muslimske kultur følger Ramadan hvert år månens kalender, hvorfor den i forhold til vores danske kalender rykkes hvert år med elleve dage.

I Landeinformationer Forenede Arabiske Emirater (Bilag 7) under afsnittet om Land og Folk bliver fastemånedens Ramadan uddybende beskrevet. Der bliver i denne forbindelse ligeledes gjort opmærksom på, at det er forbudt at spise eller drikke fra solopgang til solnedgang, hvilket også gælder for folk med en anden tro, end den muslimske. Ligesom at restauranter udenfor hotellerne typisk holder lukket under hele Ramadan.

Klageren oplyser, at denne både fik morgenmad, samt vand i bussen (Bilag 1), hvilket som udgangspunkt må anses som en omgåelse af reglerne. Både rejselederen, hotellerne og vores klient sørger for denne omgåelse, således at kunderne får den bedst mulige oplevelse.

Da tidspunktet for Ramadan skifter hvert år, har vores klient ikke mulighed for at indarbejde forskellige datoer i sit standard materiale der bliver tilsendt kunderne. Det må imidlertid kunne forventes af kunderne, at disse inden booking af rejsen informerer sig om landet og dennes kultur. Ramadan er efterhånden velkendt, også i Danmark, samt et langt arrangement, hvorfor det ikke bør komme som en overraskelse for klageren, at der er mulighed for, at rejsen afholdes i Ramadan.

Det bør derfor ikke kunne lægges vores klient til last, at klageren ikke selvstændigt har informeret sig om landet og tidspunktet, som denne har booket en rejse til. Endvidere har vores klient oplyst behørigt om hvad Ramadan indebærer, og herudover forsøgt at gøre Ramadan til en så behagelig oplevelse som mulig, ved at omgå reglerne i nogen omfang.

2. Ad [hotel 2]

Klageren fik i salgsbrochuren oplyst det 4-stjernede [hotel 5], hvorimod klageren blev indlogeret i det 4-stjernede hotel [hotel 5]. Klageren blev allerede ved ordrebekræftelse, af den 30. august 2016, oplyst om, at [hotel 2] vil være det hotel, klageren kommer til at bo på (Bilag 2). [B] beklager de gener det måtte have medført, at være indlogeret i et andet hotel end oplyst i salgsmaterialerne. Klageren blev imidlertid gjort opmærksom på dette allerede ni måneder før rejsen, ligesom at begge hoteller opfylder den samme 4-stjernede standard, og ikke adskiller sig væsentligt i forhold til hverken beliggenhed, facilitet, værelser eller sport/underholdning, hvorfor det ikke kan være udtryk for en værdiforringelse af rejsen (Bilag 4 og 5).

I forhold til en sen åbning af swimmingpoolen den sidste morgen på hotellet må det bemærkes, at klageren mellem kl. 8, hvor swimmingpoolen blev åbnet, og kl. 10, hvor klagerne blev hentet, godt kunne have mulighed for at benytte swimmingpoolen. Det kan derfor ikke anses

for at være udtryk for en værdiforringelse.

3. Ad [hotel 4]

Indledende må det bemærkes, at [B] beklager de gener, som den lukkede pool måtte have medført. Det er imidlertid oplyst af klageren, at hotellets gæster kunne bruge nabohotellets pool af [hotel 3], hvilken ligger i gåafstand (Bilag 12). [Hotel 3] er ligeledes et 5-stjernet hotel, og poolen må forventes ikke at adskille sig væsentligt. Det forhold, at alene nabohotellets pool var tilgængelig, må derfor ikke kunne anses for at forringe rejsens værdi væsentligt. I forhold til larmen har klageren hverken klaget over denne til Hotellet eller rejselederen under rejsen. Klageren var indlogeret i et Deluxe Seaview Værelse med. Nr. [...], og der var mulighed for at skifte værelse, hvis klageren havde ønsket dette under opholdet.

4. Ad oplevelsespakken

Den af klageren bestilte oplevelsespakke indeholdt en tour til Dubai Museet, hvilket desværre var lukket. Det er imidlertid ikke ualmindeligt, at attraktioner vil være lukket på givne tidspunkter, hvilket særligt kan gøre sig gældende, når man planlægger en rejse på over ni måneder frem i tiden. [B] beklager selvfølgelig de gener ulejlighed det måtte have medført. Som alternativ til besøget på Dubai Museet blev der derimod foretaget et besøg på Souk Madinat Jumeirah, der repræsenterer århundreder af de Forenede Arabiske Emiraters kulturarv. [B] er derfor af den opfattelse, at denne ændring ikke kan være udtryk for en forringelse af rejsens værdi.

5. Ad kulturelle begivenheder

[B] bestræber sig på at give et kulturelt indblik i den mellemøstlige kultur, hvorfor disse ophold er del af rejsen og generelt også bliver taget meget positivt af majoriteten af gæsterne. Opholdet hos lædermanufakturen indeholder et kulturelt foredrag. Fremstilling af lædervarer repræsenterer en århundrede gammel tradition og kultur i området, hvorfor dette er inkluderet som en del af rejsen.

[B] anerkender dog, at disse ophold ikke på daværende tidspunkt er blevet beskrevet i salgsmaterialet, hvorfor [B] har ændret dette forhold fremadrettet. [B] gør dog på samme tid gældende, at disse ophold har haft en kulturel merværdi for de deltagende, og at [B] overvejende får positive tilbagemeldinger og mange gæster direkte ønsker disse ophold, hvorfor [B] ikke mener, at disse ophold kan have haft en negativ indflydelse på klagerens oplevelse der retfærdiggør et afslag.

[B] undskylder for de gener, som Lædermanufakturernes oplægsholder måtte have medført. Oplægsholderne har imidlertid ikke en direkte tilknytning til [B], hvorfor vores klient ikke kan holdes ansvarlig for forholdet. Herudover har rejselederen prøvet at hjælpe gæsterne efter bedste evne i den opståede uheldige situation.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren på bestillingstidspunktet ikke fik oplyst, at der under klagerens ophold på rejsemålet ville blive afholdt Ramadan.

Ankenævnet finder, at afholdelse af Ramadanen er af så væsentlig betydning for gennemførelsen af en rejse, at bureauet i forbindelse med salg af rejser til destinationer, der er væsentlig berørt heraf, tydeligt bør informere om perioden for afholdelse af Ramadanen og om konsekvenserne heraf for gennemførelsen af den konkrete rejse.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over støj fra renovering af swimmingpoolen på [hotel 4], hvor klageren var indkvarteret i perioden 11-13. juni 2017 i forbindelse med rejsearrangementet.

Bureauet kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter pakkerejselovens § 26, stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. lovens § 26, stk. 2.

Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af lovens § 26, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

På denne baggrund, og henset til manglende besøg på Dubai Museum under udflugten ”Sightseeing i Dubai” samt at swimmingpoolen på [hotel 4] i perioden 11.-13. juni 2017, var lukket pga. renovering og medførte kraftig byggestøj og –støv fra tidlig morgen til eftermiddag, 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 2.500 kr.

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 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 2.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 23. 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 %.

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