

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0301

afsagt den 12. marts 2018

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (1 person)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Busrejse ”Helgoland – Den røde klippe i havet”, Tyskland.  
6.10.-8.10.2017.

**PRIS** I alt 3.105 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende udflugt til Helgoland dag 2 og kanalrundfart dag 3.

**KRAV** ”pengene retur”  
  
Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 300 kr. til klageren.

**KLAGEGEBYR** 15. november 2017

**SAGEN FULDT OPLYST** 12. januar 2018  
\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.105 kr. til klageren [K] samt renter af 2.805 kr. fra den 11. november 2017 og af 300 kr. fra den 11. april 2018. 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 12. september 2017 ved telefonisk henvendelse til bureauet en busrejse "Helgoland – Den røde klippe i havet" til Helgoland, Tyskland, for 1 person for perioden fra fredag den 6. oktober til søndag den 8. oktober 2017 med indkvartering i eneværelse på [hotel 1]. Med forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at "Rejsen hed: tur til Helgoland, den røde ø, men vi kom der aldrig.

- 1) Rejselederen fortalte hurtigt, efter påstigning, at færgen til Helgoland havde været aflyst hele ugen pga. storm, og der var stor sandsynlighed for, at den heller ikke sejlede næste dag, men han ville høre nærmere omkring frokost - men ingen problemer, han havde allerede en plan B klar.
- 2) På hjemrejsedagen skulle vi have sejlet på kanalerne, men denne tur blev så aflyst, da der var for høj vandstand, og båden ikke kunne komme under broerne."

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

"...

Helgoland – den røde klippe i havet

Dag 1:

Efter opsamlingen kører vi mod Fyn via Storebæltsbroen. På vejen holder vi et kaffe stop. Herefter fortsætter vi til Jylland, hvor vi skal spise frokost i den lille charmerende by Hejlsminde, tæt ved vandet.

Når vi er færdige med frokosten fortsætter vi mod vores hotel i den lille idylliske kanalby Friedrichstadt, i den sydvestlige del af Sydslesvig, også kaldet "lille Amsterdam". Her bliver vi modtaget af maleriske savtakkede gavle og smukke facader, der spejler sig i kanalerne. Vi tjekker ind på vores hyggelige familie ejet [hotel 1], som ligger ned til kanalerne.

Tid på egen hånd hvor der vil være mulighed for at opleve den charmerende by. Her kan man bl.a. opleve gamle huse bygget i nederlandsk renaissancestil, flotte husfacader, og spændende museer. Aftensmad på hotellet.

Dag 2:

Vi spiser tidligt morgenmad på hotellet da vi skal med en færge fra Busum til Helgoland, som er en tysk ø i Nordsøen. Sejladsen tager 3 timer og vi vil undervejs få lidt tid til at spise.

Pludselig dukker den røde klippeø frem ca. 59 meter over havet, her bor der ca. 1.800 indbygger. At besøge Helgoland er bare ren afslapning. Her er ro, der findes ingen biler, eneste benzindrevne køretøj er øens ambulance, selv cykler er forbudt, men betjenten på øen, samt ganske få andre har dog tilladelse til at cykle ellers er det på løbehjul eller gåben det foregår.

En af Helgolands attraktioner er at den ligger uden for EU - det betyder toldfrihed og der er heller ingen moms, så der er gode shopping muligheder, hvor man med fordel kan købe dyre mærkevarer billigere. Endvidere er øen kendt for sin unikke natur.

Efter nogen dejlige timer på Helgoland sejler vi hjem igen, hvor vi får serveret kaffe og kage ombord.

Aftensmad på hotellet.

Dag 3:

Vi tjekker ud fra vores hotel efter morgenmadsen, og går ned til Kanalrundfarten hvor vi stiger ombord på den lille båd, så vi kan opleve det smukke Friedrichstadt fra vandsiden, en absolut

spektakulær oplevelse. Efter turen på kanalen samler bussen os op og kører bussen mod Flensborg hvor vi skal spise frokost buffet på [hotel 2]. Her vil der også være rig mulighed for de shoppelystne at handle toldfrit i Fleggaard som ligger i gå afstand fra hotellet. Efter en dejlig frokost kører bussen mod Sjælland og retur til opsamlingsstederne efter en dejlig oplevelsesrig tur.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 12. oktober 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...  
 Jeg har bestilt tur til Helgoland, men desværre kom jeg der aldrig.  
 Efter afgang fra Ølby station mod Storebæltsbroen, fortalte [rejselederen], at han havde en dårlig nyhed, - måske blev vores tur til Helgoland, dagen efter, ikke til noget.  
 Færgen havde ikke sejlet hele ugen, og han ville blive ringet op senere, hvor han fik endelig besked om færgen sejlede næste dag eller der stadig var for meget storm.  
 Desværre blev resultatet, at færgen stadig ikke kunne sejle, men [rejselederen] sagde, at han havde en plan B.  
 Vi fik at vide, at vi skulle til en stor out-let (dette selv om vejrudsigten lovede regn hele dagen, og dette var udendørs, ikke lige det mest optimale).  
 Da vi kom drivvåde hjem, vi fik endnu en ny plan. Skipper på båden, der skulle føre os rundt i kanalerne næste dag, var aflyst - der var for meget vand, vi kunne ikke komme under broerne.  
 Vi fik en guidet tur i Tønder og ved Højer sluse, skøn guide, [...], men det var ikke det der stod i programmet, og jeg har været der mange gange og ønskede ikke dette indlæg.  
 Efter alt dette, vil jeg hermed bede om tilbagebetaling af min rejse, da jeg ikke fik hvad jeg havde betalt for og glædet mig til at se, ej heller hvad der stod i programmet, vi skulle se på denne tur.  
 ...”

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 300 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”pengene retur”.

Bureauet gør i mail af 9. november 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...  
 Vi har givet dig svar på dit brev pr. telefon dagene efter hjemkomst, hvor vi også tilbyder at tilbagebetale kr.300,00 for begge sejlturene. Dette selvom vi har sørget for erstatning for manglende på rejsen.  
 Som [vores medarbejder] fortalte dig, så er det uheldigt at vejret var så dårligt, og der ikke kunne sejles, men det er force majeure og ikke noget som [B] er herre over eller [rejsebureau] som var teknisk arrangør for rejsen.  
 ...”

Det indklagede bureau har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 21. december lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 1. december 2017.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.”

### **Ankenævnets afgørelse**

Da det indklagede bureau ikke har udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Ankenævnet lægger til grund, at udflugten til øen Helgoland dag 2 – lørdag den 7. oktober 2017 – blev aflyst pga. stormvejr.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at kanalrundfarten dag 3 – søndag den 8. oktober 2017 – blev aflyst pga. høj vandstand.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsens formål var væsentligt forfejlet.

Klageren er derfor berettiget til at hæve aftalen og få rejsens fulde pris tilbagebetalt på i alt 3.105 kr., jf. pakkerejselovens § 20.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at bureauet ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

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 3.105 kr. til klageren [K] samt renter af 2.805 kr. fra den 11. november 2017 og af 300 kr. fra den 11. april 2018. 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