

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 21-1739

afsagt den 8. juni 2022

KLAGER [person1] (2 personer)
[adresse1]
[by1]

INDKLAGEDE [Indklagede]

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren] (omtvistet)

REJSEMÅL Busrejse. Barlinek, Polen. 20.9.-24.9.2021

PRIS I alt 7.640 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende udflugter til en gård dag 2 og bryggeriet i Witnica dag 4, hvilket klageren først blev orienteret om efter ankomsten til rejsemålet.

KRAV 3.000 kr. i kompensation

KLAGEGEBYR 4. januar 2022

SAGEN FULDT OPLYST 13. april 2022

Ankenævnets afgørelse

[Indklagede] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.840 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 4. januar 2021. 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 [Indklagede] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 12. september 2021 hos [Indklagede] en busrejse til Barlinek, Polen, for 2 personer for perioden fra mandag den 20. september til fredag den 24. september 2021 med indkvartering i dobbeltværelse på Hotel Barlinek. Med helpension og udflugter i henhold til program.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. manglende udflugter til en lokal gård med landbrug dag 2, sejltur i Stettins kanaler dag 3 og rundvisning på bryggeriet i byen Witnica dag 4, hvilket klageren først blev orienteret om efter afrejse.

Klageren gør herudover gældende, at [Indklagede] kendte til aflysningen af udflugterne før afrejsen og skulle have orienteret herom og tilbudt klageren at hæve aftalen og tilbagebetaling af rejsens fulde pris.

Af klagerens "Rejsebevis" af 12. september 2021 fra [Indklagede] fremgår bl.a.:

"...

[Indklagede]

[Adresse]

CVR.nr. [...]

www.[...].dk

REJSEBEVIS

...

Dato 12/09-21

...

Pris. ifølge program

2,00 a. 3.820,00 7.640,00 Fri

[Indklagede] er formidler for rejsens tekniske arrangør [Rejsearrangøren] #[...]

..."

I udbudsmaterialet fra [Indklagede] er rejsen bl.a. beskrevet således:

"...

Dag 2

Efter morgenmaden tager vi en rundtur i Barlinek. Herefter skal vi besøge en lokal gård, hvor bygningerne emmer af historier fra dengang, tyskerne regerede området.

Vi får en fornemmelse af, hvordan et større landbrug i Polen ser ud og hører om landbrugets vilkår. I Polen har landbruget altid været på private hænder og er i dag i rivende udvikling.

Vi spiser frokost på gården og fortsætter dernæst til en botanisk have, hvor de, som har lyst, kan komme med på rundvisning (entré kr. 30,- ikke inkluderet).

Efter dagens oplevelser vender vi hjem til hotellet, hvor vi spiser aftensmad.

Dag 3

Efter morgenmaden kører vi til Stettin, der ligger en god times kørsel fra hotellet.

Stettin er en by, hvor vestlig livsstil møder østlig kultur. I området omkring det gamle rådhus har man genskabt gadebilledet fra det gamle Stettin, og stadig flere restauranter og barer kommer til. Både de store parkområder, de imponerende husfacader og de åbne pladser og boulevarder er bygget efter fransk model, som har bidraget til den helt specielle atmosfære og har givet byen tilnavnet »Polens Paris«.

I løbet af timerne i Stettin skal vi på en flot sejltur i byens kanaler, hvor vi undervejs spiser frokost ombord. Tilbage på hotellet spiser vi aftensmad.

Dag 4

Vi spiser morgenmad og tager herefter af sted på endnu en spændende udflugt. Turen går til byen Witnica sydvest for Barlinek.

Her skal vi på rundvisning i byens bryggeri, hvor der ud over fortællinger om brygning af øl også bliver tid til smagsprøver. Vi spiser også frokost i bryggeriet, inden vi begiver os tilbage mod Barlinek. Flere steder på hjemturen kører vi ad små veje, hvor der bliver rig lejlighed til at nyde udsigten til det smukke Nordvestpolske landskab, der her i starten på efteråret viser sig særligt flot frem.

Først på eftermiddagen er vi tilbage i Barlinek, hvor der bliver tid til flere oplevelser i byen inden aftensmaden på hotellet.

...

[Indklagede] er formidler for rejsens tekniske arrangør [Rejsearrangøren] #[...]

[Indklagede] * [Adresse]* Telefon [...] * www.[Indklagede].dk

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 25. september 2021 til [Indklagede] og gør yderligere gældende bl.a.:

”...

Vi bestilte først rejsen d. 9/9 2021, men på intet tidspunkt fortalte I, at der var lavet om på turen. Vi bestilte turen, da vi synes, de udflugter der var lød spændende. Først da vi var i Polen, fik vi at vide at besøg på landbrug, bryggeri og sejltur i Stettin var aflyst. Den første aften gjorde vi sammen med nogle andre gæster opmærksom på, at vi var meget trætte af manglende info om disse ændringer. Havde vi fået at vide inden turen at de udflugter var aflyst, havde vi aldrig tilmeldt os turen. Da du fortalte om aflysningerne, fortalte du at der i stedet kunne arrangeres en sejltur på Balineksøen, men det viste sig at være på egen regning, men ingen refusion for de ting, der ikke blev til noget. Det lykkes dog at få brokket os så meget at sejlturen i Stettin blev til noget, men ingen erstatning for de andre ture. Den aften jeg sagde at jeg var dybt skuffet over aflysningerne og at vi ikke havde taget med hvis vi havde vidst det, sagde du at så måtte jeg jo have mine penge tilbage, men du vendte aldrig tilbage, for at forsøge at finde en løsning, så hvad tænker du. Er det bare mig, der må leve med skuffelsen over, at jeg ikke fik den tur jeg havde bestilt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 7. oktober 2021 til [Indklagede] og i mails af 1. november 2021 og 22. marts 2022 til Ankenævnet.

Klageren kræver 3.000 kr. i kompensation.

I mail af 15. november 2021 til Ankenævnet anfører [Indklagede] bl.a. følgende:

”...

Dag 1

Den første dag på vej til Polen orienterede jeg gruppen om, at der var blevet nogle ændringer i programmet på udflugterne på grund af Corona. Gårdbesøg/frokost og Bryggeri/frokost var blevet aflyst på grund af Corona/ombygning. Vi kunne ikke nå at rette programmet på hjemmesiden inden afrejsen.

Dag 2

Vi kørte til Botanisk Have, hvor vi spiste frokost entre betalte [...], den var ikke inkluderet i prisen på turen. Da vi kom tilbage til Barlinek, var der sejltur på søen, som også var ekstra.

Dag 3

Udflugt til Stettin den eneste ændring var frokost på en Restaurant på land med udsigt ud over havneområde.

Dag 4

Udflugt til Bryggeriet ændret til besøg i Gorzow med rundvisning og besøg i Domkirken og frokost på en Restaurant/skib på floden Warta

Dag 5

Ingen ændring i programmet.

Vi har forsøgt at rette udflugter til efter de Corona/omstændigheder, vi var udsatte for, samt de faktisk derudover har fået entre til Botanisk Have – og det var ekstra.

...”

I mail af 3. marts 2022 til Ankenævnet gør [Rejsearrangøren] følgende gældende:

”...

[Rejsearrangøren] har formidleraftale i RGF med [Indklagede]. Vi har ingen kontakt / korrespondance med [Indklagede]s slutkunder, som i dette tilfælde er [klageren].

Vi har intet hørt fra [klageren], hverken Før Under Eller Efter denne rejse. Og til info: Man kan til enhver tid læse om vores rejsebestemmelser på vores hjemmeside, hvor vi også har et punkt med reklamationer;

Link dertil = [https://\[Rejsearrangøren\].dk/rejsebestemmelser/](https://[Rejsearrangøren].dk/rejsebestemmelser/)

...”

I mail af 27. marts 2022 til Ankenævnet oplyser [Indklagede] endvidere følgende:

”...

Vi blev først gjort opmærksom på de ændringer dagen før, vi skulle køre. På vej til Polen gjorde vi gæsterne opmærksomme på de ændringer. De har fået mere, end som de har betalt for. Under middagen på hotellet den første aften udtrykte [klageren] højlydt sin utilfredshed med ændringerne...

...”

Ankenævnets afgørelse

Ifølge § 6, stk. 1, nr. 9, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer skal den rejsende, inden der indgås aftale om købet af en pakkerejse, hvis det er relevant for pakkerejsen, gives oplysning om bl.a. rejsearrangørens og i givet fald formidlerens firmanavn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse, hvis den erhvervsdrivende har en sådan.

Det fremgår endvidere i samme lovs § 10, stk. 1, at aftalen om pakkerejsen eller bekræftelsen herpå skal angive det fulde indhold af aftalen og omfatte alle de oplysninger, der er nævnt i § 6, stk. 1.

Som sagen foreligger, finder Ankenævnet, at [Indklagede] må anses som rejsearrangør omfattet af lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 5, stk. 6, og således er klagerens aftalepart i den forstand, at [Indklagede] er ansvarlig over for klageren for levering af de rejseydelser, der er inkluderet i pakkerejsen, jf. lovens § 21.

Aftaler vedrørende pakkerejser skal ifølge lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer være affattet i et almindeligt og forståeligt sprog, jf. § 9. Det er både rejsearrangørens og formidlerens oplysninger, der i henhold til § 6, stk. 1, nr. 9, skal angives både inden aftalen indgås og ved bekræftelsen af aftalen.

Ankenævnet har ved vurderingen lagt vægt på, at det i både udbudsmaterialet og på ”Rejsebeviset” er [Indklagede], der over for den rejsende fremstår som rejsearrangør.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at klageren har haft den forståelse, at [Indklagede] var rejsearrangør. Klageren har kun været i kontakt med [Indklagede] i forbindelse med reklamationsforløbet både på rejsemålet og efter hjemkomst. [Indklagede] har herudover efter det oplyste ikke videregivet klagerens henvendelser til [Rejsearrangøren].

Det forhold, at der i rejsebeviset og i beskrivelsen af rejsen i kataloget nederst er anført: ”[Indklagede] er formidler for rejsens tekniske arrangør [Rejsearrangøren] #[...]”, kan ikke føre til et andet resultat, da formuleringen ikke er fulgt op af yderligere forklaring af, hvad dette betyder for klageren og konsekvensen heraf. Klageren har som følge heraf ikke fået en forståelig, klar og tydelig oplysning om, at aftalen ikke er indgået med Taxi & Busser v. [person2] ([Indklagede]), men med [Rejsearrangøren].

Det er ubestridt, at udflugten dag 2 til en lokal gård med frokost på gården - tirsdag den 21. september 2021 - og udflugten dag 4 til bryggeriet i Witnica med efterfølgende frokost på bryggeriet - torsdag den 23. september 2021 – ikke blev gennemført.

Ankenævnet lægger til grund, at [Indklagede] dagen før afrejsen blev bekendt med, at udflugterne ikke ville blive gennemført, men undlod at informere klageren herom.

Ankenævnet vurderer, at der er tale om væsentlige ændringer af en af rejsens væsentligste kendetegn henset til, at der var tale om aflysning af 2 betydende udflugter af en vis varighed set i forhold til rejsens varighed på 5 dage og 4 nætter, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 5.

Da [Indklagede] ikke efter at have fået kendskab til ændringerne underrettede klageren om retten til at hæve aftalen, har [Indklagede] tilsidesat sin underretningspligt, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 18, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt.

På den baggrund finder Ankenævnet, at rejsens formål var væsentlig forfejlet. Klageren er derfor berettiget til at hæve aftalen og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

De omstændigheder, at aflysningerne ifølge [Indklagede] skyldtes ”Corona/ombygning”, at der blev arrangeret andre udflugter/frokoster i stedet samt, at klageren ikke selv skulle betale for entré til botanisk have på rejsen, kan ikke føre til et andet resultat.

Da rejsen ikke findes at have været uden værdi for klageren, er [Indklagede] berettiget til at fratække et efter en samlet vurdering skønsmæssigt fastsat beløb på i alt 3.800 kr.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 3.840 kr.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren [Indklagede] betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. de dagældende 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:

[Indklagede] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.840 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 4. januar 2022. 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 [Indklagede] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh
Formand