

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-927
afsagt den 29. december 2022

| | | |
|---------------------------|---|------------|
| KLAGER | [person1] [adresse1] [by1] | (1 person) |
| REJSEARRANGØR | [Rejsearrangøren] | |
| REJSEMÅL | Rundrejse ”Jordan rundrejse – Eventyr i et gæstfrit kongerige”. Amman, Jordan. 13.4.-24.4.2022 | |
| PRIS | I alt 18.490 kr. (inkl. enkeltværelsestillæg) | |
| KLAGEN ANGÅR | Manglende oplysning om ramadan på rejsemålet, hvilket medførte manglende mulighed for at købe mad ved gadekøkkener. Mistet tid på rejsemålet pga. utilfredsstillende flytider og mellemlanding med lang transittid. Manglende besøg på Citaldelhøjen, Det Romerske Amfiteater og byvandring herunder i basaren i Amman dag 2, i Sct. George Kirken dag 5 og basarudflugt i Aqaba dag 10. Utilfredsstillende morgenmad dag 2 og 12. Manglende vand i poolen på hotellet i Amman. | |
| KRAV | Kompensation på mindst 25 % af rejsens pris. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale 750 kr. til klageren i kompensation for manglende besøg i Sct. Georges Kirke dag 5 og utilfredsstillende morgenmad dag 2. | |
| KLAGEGEBYR | 28. juli 2022 | |
| SAGEN FULDT OPLYST | 28. september 2022 | |

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.400 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 28. juli 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 [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 8. januar 2022 en rundrejse ”Jordan rundrejse – Eventyr i et gæstfrit kongedømme” til Amman, Jordan, for 1 person for perioden fra onsdag den 13. april til søndag den 24. april 2022 med indkvartering i enkeltværelse, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag-programmet.

Klageren gør gældende, rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. rejsearrangørens manglende oplysning om, at der var ramadan på rejsemålet i den bestilte rejseperiode, der betød, at det ikke var muligt at købe mad ved gadekøkkener og mistede oplevelser og indtryk af det almindelige og sædvanlige hverdagsliv i Jordan.

Klageren gør endvidere gældende, at flyrejsen var utilfredsstillende pga. rejsetidspunktet på både ud- og hjemrejsen samt en mellemlanding med lang transittid, hvilket medførte mistet tid på rejsemålet, utilfredsstillende morgenmad og afkorting af dagsprogrammet i Amman dag 2, hvor udflugterne til Citadelhøjen, Det Romerske Amfiteater og basaren i Amman ikke blev gennemført, samt manglende morgenmad dag 12.

Klageren gør endelig gældende, at de heller ikke besøgte Sct. George Kirken dag 5 og basaren i Aqaba dag 10, og at der ikke var vand i poolen på hotellet i Amman.

I mail af 8. januar 2022 - Tilmelding til Jordan rundrejse 13. april 2022 - til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...
Flybilletter, deltagerliste, hoteloversigt med videre sender vi på mail 7-14 dage før afrejse.
...”

Af rejsebeskrivelsen med dagsprogram vedhæftet rejsearrangørens mail af 8. januar 2022 til klageren fremgår bl.a.:

”...
Dagsprogram
1. dag Ankomst til Jordan
Afrejse fra København. Ankomst til Amman, hvor vi bor i to nætter.
2. dag Citadelhøjen - Kgl. Automobilmuseum
Vi starter dagen med at se Citadelhøjen og Det Romerske Amfiteater i Amman. Herefter tager vi på byvandring i det centrale Amman, bl.a. gennem basaren, hvor vi får noget at vide om de forskellige nødder, krydderier, frugt og grønt mm. Efter frokost går turen til det kongelige automobilmuseum.
...
Måltider: Morgenmad, frokost og aftensmad
...
5. dag Madaba - Dana Natural Reserve

Madabas historie går mere end 3.500 år tilbage. Byen nævnes flere steder i bibelske tekster, det var her Davids styrker besejrede ammoniterne og aramæerne. Også for nabatæerne havde Madaba betydning, idet de styrede byen i det 1. århundrede. I dag er Madaba mest kendt for sine byzantinske mosaikker.

Vi ser resterne af det store Madaba-kort i Georgs Kirkens gulv. Kortet viser det hellige land og dets omgivelser. Middelhavet ses mod vest og Jordans ørkenområder mod øst. Man har kunnet identificere 150 steder, heriblandt Jordan-floden, Det Døde Hav og de varme kilder ved Ma'in. Den mest detaljerede del af kortet omhandler Jerusalem, der ses med mure, gader og bygninger. Vi skal besøge "The Archaeological Park", hvor man har blotlagt et stykke af den gamle romerske hovedgade. Udstillingsområdet rummer bl.a. en kirke med velbevarede gulvmosaikker og "gulvtæppet" fra en hal i en villa, Hippolytos-hallen. Også andre mosaikker fra omegnen er udstillet her.

Vi kører nu mod det eventyrligt smukke naturområde Dana Natural Reserve. Sidst på dagen tager vi på en kort vandretur i det flotte terræn.

...

Måltider: Morgenmad og aftensmad

...

10. dag Wadi Rum - Aqaba

Efter naturoplevelserne i ørkenen kører vi til Aqaba, hvor vi indkvarteres på hotel. Vi slentrer en tur gennem basaren i Aqaba. Her blander duften af friskmalet kaffe sig med duften af de mange orientalske krydderier.

...

Måltider: Morgenmad, frokost og aftensmad

11. dag Aqaba - Det Døde Hav - Madaba

...

Vi fortsætter til Madaba, hvor vi overnatter. Om aftenen spiser vi afskedsmiddag.

...

Måltider: Morgenmad og aftensmad

12. dag Afrejse

Kørsel til lufthavnen og hjemrejsen begynder.

Måltider: Morgenmad

...

Information om rejsen

...

Prisen inkluderer

- Fly København/Amman retur
- ...
- Halvpension (helpension dag 2, 9 og 10)

..."

Af "Handelsbetingelser" vedhæftet rejsearrangørens mail af 8. januar 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"...

Reklamation

Oplever du mangler på rejsen, skal vi informeres hurtigst muligt. Det skal du gøre, så vi har mulighed for at rette op på manglerne.

På grupperejser skal du reklamere til rejselederen på stedet. Hvis rejselederen ikke løser problemet, skal du straks kontakte os på tlf. +45 [xx xx xx xx] (udenfor åbningstid bruges +45 [xx xx xx xx]).

...

Reklamerer du ikke straks, som beskrevet ovenfor, kan du miste retten til at klage over manglerne efterfølgende i henhold til pakkerejselovens § 26.

...”

I ”Infobrev” vedhæftet rejsearrangørens mail af 15. februar 2022 til klageren er rejsetidspunkterne bl.a. beskrevet således:

”...

Flytider og mødetidspunkt

Vi har nedenstående afrejse- og ankomsttider til gruppen.

Vi gør opmærksom på, at tidspunkterne kan ændre sig helt frem til billetudstedelse, så tiderne er med det forbehold.

Afrejse fra København 13. april kl. 14:55 med [flyrute] til Frankfurt.

...

På hjemrejsen d. 24. april ankommer I til København kl. 11.10 med [flyrute] fra Frankfurt.

...

Ca. en uge inden afrejse modtager I relevante afrejsedokumenter, flybilletter mm.

...”

I elektronisk flybillet vedhæftet rejsearrangørens mail af 6. april 2022, kl. 15.52, til klageren er rejsen bl.a. beskrevet sådan:

”...

Dato

04-04-2022

...

| From | To | Departure | Dep / Arr Time |
|------------|------------|-----------|-----------------|
| COPENHAGEN | FRANKFURT | ... 13APR | 1455/1625 |
| FRANKFURT | AMMAN | 13APR | 2110 / 0220 + 1 |
| AMMAN | FRANKFURT | 24APR | 0335 / 0710 |
| FRANKFURT | COPENHAGEN | 24APR | 0950 / 1110 |

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 3. maj 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”... [Bilag 12]

Men rejsen var dårligt tilrettelagt. De 12 dages rundrejse viste sig at være 9½ dag netto, og der var mange betydende indskrænkninger af det lovede program.

...

Herefter oplyste I den 15. februar 2022, at flyafgangen den 13.4. først vil være kl. 14.44 til Frankfurt. Den videre rejse fra Frankfurt og ankomst til Amman oplyste I intet om.

Først ved tilsendelsen af flybilletter den 6. april kunne jeg se, at vi skulle vente 4 timer og 45 minutter i Frankfurt og først ville ankomme til Amman dagen efter den 14. april kl. 03.20 lokal tid. Stadig ingen kommentarer fra jer, selv om det i programmet loves, at vi skulle ankomme i Amman den 13. april og begynde det omfattende dagsprogram næste morgen.

Den 14. april kl. 04.30 blev vi indlogeret på vores hotel. Vi havde betalt for morgenmad denne dag. Men i stedet for hotellets morgenbuffet fra kl. 7.00 blev vi henvist til, at der på værelset var stillet en tallerken med 3 mini boller med en anelse indtørret mini pålæg. Denne uspiselige anretning havde tydeligvis stået i det lune værelse i længere tid. Se foto!!

Pga. den sene ankomst ændredes programmet for rejsens 2. dag således, at både besøget på Det Romerske Amfiteater og "byvandring i det centrale Amman, bl.a. gennem basaren" blev aflyst. Hvad der heller ikke var taget højde for i det lovede program var, at rejsen var lagt midt i ramadanen. Alle forretninger og markeder var lukkede, og byen var stort set helt uden liv.

Besøg i basaren kunne derfor slet ikke have ladet sig gøre.

[Rejsearrangøren] burde have oplyst mig senest ved min bestilling af rejsen om, at den faldt midt i ramadanen, og at ramadanen bl.a. betød væsentlige indskrænkninger i det lovede program.

Ramadanen var også grunden til, at vi hver dag i kø med andre hold turister måtte spise frokost på de få store turistrestauranter med licens til at holde åbent under ramadanen. Der var intet alternativ, og bortset fra 2 aftener skulle vi spise aftensmad på hotellerne og ikke lokale restauranter. Buffet, buffet, buffet til frokost og aften hver dag - hvert sted serveredes stort set det samme.

Hvad I heller ikke havde taget højde for var, at besøget i Sankt Georgs Kirken med det berømte mosaikkort (5 stjerner på Trip Adviser) var programsat påskedag den 17. april, og at kirken derfor var lukket.

Jeg havde set frem til rejsens 10. dag "Vi slentrer en tur gennem basaren i Aqaba. Her blander duften af friskmalet kaffe sig med duften af de mange orientalske krydderier" - men også dette programpunkt var aflyst pga. ramadanen.

Under hele turen var alt lukket og slukket og uden liv - bortset fra de få turist shops, der havde tilladelse til at holde åben. Så trist og kunstigt.

I stedet for den aflyste tur i basaren i Aqaba arrangerede [rejselederen] en sejltur i Rødehavet efter den programsatte køretur forbi byens containerhavn.

...

Programmets 12. dag den 24. april bestod ene og alene i at vente 30 minutter på hotellet, inden vi kl. 00.30 blev kørt til lufthavnen.

Jeg er skuffet og utilfreds over, at I først så sent i forløbet oplyser urimelige flytider, der skærer 2 hele dage af turen. Der er så mange andre muligheder for at komme hurtigere frem, både med 1 stop og direkte.

På intet tidspunkt forholder I jer til, at I har lovet et program, I ikke kan overholde med de umulige flytider, ramadan og påske. Vi mistede flere væsentlige oplevelser i det lovede program, og det var i det hele taget et minus at opleve landet, mens alt var lukket ned og uden sædvanligt liv.

...

Jeg har rejst meget og mange gange med jer. Der er jo altid ting, som man skal tage med et smil og kaste over skulderen, men denne gang var det bare for meget. I kendte jo be-

grænsningerne, inden I solgte mig turen. Og så har jeg ikke engang kommenteret på hotellerne.
..."

Af brev dateret den 22. juni 2022 modtaget i Ankenævnet den 28. juni 2022 fra klageren fremgår yderligere bl.a.:

"...
Flybilletter: [rejsearrangøren] oplyste ikke ved annonceringen af rejsen eller ved mit køb den 8.1.22 om flytider, og jeg måtte derfor købe "katten i sækken".
...
Ramadanen
Jeg forstår simpelthen ikke [rejsearrangørens] forklaring om, at basarer m.v. ikke var lukket under vores rejse. Det er simpelthen ikke sandt.
I år var ramadanen fra den 1.4. - 1.5.
[Rejsearrangøren] var rejseleder på en tur, der tog afsted efter, vi kom hjem, og en del af hendes tur foregik således efter ramadanen. Det må have været spændende at opleve de 3 dages festligheder - Eid al-Fitr - fra den 1.5., hvor ramadanen endte. Men det var ikke spændende at være der under ramadanen.
...
Hele Amman - og øvrige byer - var stille, meget få mennesker og biler i gaderne, og forretninger, cafeer og restauranter var lukket på grund af ramadanen. I husene var skodderne lukket til, og vores danske guide oplyste, at det var fordi, man under ramadanen sover om dagen og er vågen og spiser om natten.
[Rejsearrangøren] burde have oplyst mig senest ved min bestilling af rejsen, at den faldt midt i ramadanen, og at ramadanen bl.a. betød væsentlige indskrænkninger i det lovede program og indtrykket af landet. Hvis jeg var blevet oplyst herom, havde jeg naturligvis ikke købt rejsen.
...
Vi fik således slet ikke oplevet byen Amman, fordi alt var lukket pga. ramadanen. Vi kunne heller ikke fornøje os med at bade i poolen i vores hotel, Gerasa Hotel, da poolen var tømt for vand!
Iflg. [rejsearrangøren] kunne vi se amfiteatret oppe fra citadellet. Der er ikke en egentlig udsigtsplatform, men det er korrekt, at man oppe fra citadellet kan se, at der ligger et amfiteater ca. 1 km væk. At se amfiteatret på denne afstand kan ikke sidestilles med at se og opleve at være der.
...
Frokoster.
I det hele taget fik vi ikke oplevet det sædvanlige dagligliv i Jordan - vi skulle selv betale vores frokoster, men da alt var lukket hver dag, blev vi kørt udenfor byerne til særlige turistrestauranter, der havde tilladelse til at holde åbent under ramadanen. Det var så skuffende. Jeg havde set frem til, at vi til frokost kunne besøge mindre lokale spisesteder i byerne efter eget valg, og spise hvor også jordanere kommer.
..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 2. august, 18. og 28. september 2022 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale 750 kr. til klageren i kompensation for manglende besøg i Sct. Georges Kirke dag 5 og utilfredsstillende morgenmad dag 2, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver mindst 25 % af rejsens pris i kompensation.

Rejsearrangøren gør i mail af 3. juni 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har haft mange rejser i Jordan dette forår, og flere af dem var under ramadanen, det har ikke været et problem ifølge øvrige gæster. Jeg var også selv rejseleder for en gruppe, ligeledes under ramadanen, og alt fungerede normalt.

Jeg har ikke i programmet skrevet noget om, at turen forgår i ramadanen, da jeg inden planlægning af rejserne havde forhørt mig hos vores samarbejdspartner og fået at vide, at alle spisesteder ville være åbne, ligeledes alle programpunkter for vores sightseeing. Men lad mig svare på et punkt ad gangen.

Du skriver, at turen netto varede kortere tid end forventet. I programmet skriver vi ikke, at der er ture og ekskursioner dag 1 og 12 netop fordi, det varierer meget, hvornår vi ankommer. Hvis det var vigtigt med direkte fly, kunne du have meldt dig til en af de to andre rejser på 12 dage, nemlig de to jubilæumsture, som begge var med direkte fly, og det står altid anført ud for den enkelte rejse på hjemmesiden. Jeres tur var en påskerejse, og da der kun er direkte fly torsdag og søndag, lader det sig ikke gøre i påsken. I det hele taget er det et stort problem at skaffe flybilletter i påsken.

...

Morgenmaden på hotellet i Amman, synes vi heller ikke, ser appetitlig ud. Det var stadig en mulighed at spise af morgenbuffeten denne morgen, men det ville gå ud over ens søvn. Vores rejseleder valgte at lade jer alle sove, så I fik knap 6 timers søvn. Skulle I have' besøgt det romerske teater og brugt tid på det, ville I bare have' fået måske 5 timers søvn. Derfor så I teateret oppe fra. Jeg kan nævne, at vi ofte ser det amfiteater oppe fra Citadellet. Der er en udsigtsplatform, hvorfra man ser det tydeligt, og hvor man kan stå og forklare. Og vi ser jo andre amfiteatre, hvor vi kan stå nede midt i det hele, bl.a. i Jerash og Petra.

Alle andre rejser i ramadanen var ikke ramt af lukkede basarer og cafeer. Vi har talt med vores jordanske partner herom, og ifølge dem var det heller ikke tilfældet her, så enten har [rejseleder] misforstået noget, eller også har der været lukket uden vores viden herom. St. Georges Kirken, som var lukket i påsken, er vi mest kede af, også at vi ikke var blevet varskoet herom i forvejen. Og det er helt korrekt, at rejseleder eller lokalguide burde have undersøgt det på forhånd. Rejselederen valgte som plaster på såret at vise jer Johannes Døberens Kirke med krypten og de mange mosaikker. Desuden fik I påskemessen at se her, noget, som mange i gruppen syntes, var meget spændende. I besøgte også Det Brændte Palads.

Det er dog forståeligt, hvis disse alternativer ikke var tilfredsstillende for dig, og vi vil gerne kompensere dig for manglen ift. ikke at se Sct. Georgs Kirken samt det forsimplede morgenmåltid. I alt 750 DKK.

...

De lukkede basarer og cafeer står stadig som et mindre mysterium for os, for vi har ikke hørt om det fra andre grupper under ramadanen. Foruden jeres gruppe har der været 4 andre grupper afsted under ramadanen.
...”

I mail af 12. september 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

1 – Besøget blev ikke aflyst. Gruppen så amfiteatret, men de var ikke rundt og gå i det [...]. Vores grupper ser ofte amfiteatret oppe fra Citadellet. Der er en udsigtsplatform, hvorfra man ser det tydeligt, og hvor guide og rejseleder kan stå og forklare. Og gruppen ser på rejsen andre amfiteatre, hvor man står nede midt i det hele, bl.a. i Jerash og Petra.

2 – Vi er ikke enige med vores rejseleder, som i [...] beskriver, at der ikke ville være noget at se ved en byvandring i det centrale Amman pga. lukkede butikker. Så dette erkender vi også var en mangel.

3 – Jf. [hotelliste], som klager fik tilsendt før afrejse, så lover vi ikke, at der hverken er pool endsige, at der er vand i den.

4 – Dette erkender vi fuldt ud er en mangel. Rejselederen forsøgte at kompensere for dette ved at arrangere to andre udflugter, jf. [...].

5 – Det er ikke noget, vi ellers har oplevet klager over, og vi havde under ramadanen, som i 2022 faldt fra 1. april til 1. maj, mere end 160 gæster i Jordan.

6 – Det er ikke korrekt. Den 14. april var der dobbelt morgenmad: Både en simpel morgenmad serveret på hotelværelset samt mulighed for at spise fra morgenmadsbuffeten. Den 24. april var der morgenmad i flyet ombord på [flyselskabet].

7 - Vi er ikke enige med vores rejseleder, som i [...] beskriver, at der ikke ville være noget at se ved en udflugt gennem basaren i Aqaba pga. lukkede butikker. Så dette erkender vi også var en mangel.

8 – Det er vi ikke enige i. Det er anderledes at rejse i ramadanen, ligesom det ville være anderledes at se København i julemåneden end en sommerdag. Men vi har igennem mange år haft grupper i muslimske lande under ramadanen. Enkelte lande afholder vi os fra det, men Jordan er ikke et af dem.

...

9 – Vi havde et par håndfulde rejser i april 2022. Heraf flere af dem med direkte fly mellem København og Amman. Klager kunne have valgt en af disse afgang, hvis direkte fly var vigtigt. Vi skiltede på hjemmesiden med, at netop de afgang var med direkte fly.

Dermed må forstås, at det er de andre ikke. De direkte fly var kun torsdage og søndage, hvorfor det ikke ville kunne lade sig gøre på denne afgang. Man er som kunde altid velkommen til at spørge ind til de på forhånd reserverede flyafgange på vores grupperejser. Det har klager ikke gjort.

...”

I rejselederens mail af 5. maj 2022 til rejsearrangøren, vedhæftet ovenstående mail af 14. september 2022 fra rejsearrangøren til Ankenævnet, fremgår bl.a.:

”...

De 2 byvandring, den i Amman og Aqaba, ville have været dybt uinteressante, da alle butikker og caféer var lukkede. Derfor gjorde vi ikke dem.

Vi besøgte citadellet i Amman og [lokalguiden] guidede det romerske teater deroppe fra. Vi valgte at lade gæsterne sove, så at de fik knapt 6 timers søvn. Skulle vi have besøgt det romerske teater og brugt tid på det, ville de bare have fået 4 timers søvn. Derfor viste vi teateret oppe fra.

Ja det er rigtigt, at vi ikke kunne komme ind i St. George Kirken pga. af messe. Jeg glemte helt at skrive det til dig og beklager det så meget. Jeg skal nok huske næste gang at skrive det til dig.

...

Jeg mærkede ikke nogen utilfredshed under rejsens gang. Kun utilfredshed over flyveturen.

...”

I rejsearrangørens mail af 21. september 2022 til Ankenævnet fremgår endvidere bl.a.

”...

Hvis k. havde reklameret på stedet, kunne vi f.eks. have dobbelttjekket, om der virkelig var så stille i bazarerne, som rejselederen gav udtryk for. Eller hun kunne have taget gruppen eller k. med i basaren alligevel.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 18. september 2022 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren på bestillingstidspunktet ikke fik oplyst, at der under klagerens ophold på rejsemålet ville blive afholdt ramadan samt konsekvenserne heraf for rejsen.

Ifølge lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer skal aftalen om en pakkerejse affattes på et varigt medium og angive det fulde indhold af aftalen, jf. lovens § 9, stk. 2, jf. § 10, og bl.a. omfatte de oplysninger, der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, nr. 1 om rejseydelsesternes væsentligste kendetegn om fx rejsedestination.

Ankenævnet finder, at afholdelse af ramadan er af så væsentlig betydning for gennemførelsen af en rejse, at rejsearrangøren i forbindelse med salg af rejser til destinationer, der er væsentlig berørt heraf, tydeligt bør informere klageren på et varigt medium ved bekræftelsen af aftalen om den præcise periode for afholdelse af ramadan og om konsekvenserne heraf for gennemførelsen af den konkrete rejse.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet endvidere, at klageren ud fra beskrivelsen af dag 1 og dag 12 i dagsprogrammet med rette kunne forvente ankomst til Amman onsdag den 13. april 2022 – dag 1 – før midnat og hjemrejse fra Amman søndag den 24. april 2022 – dag 12 – efter morgenmaden.

Da klageren på udrejsen først ankom til Amman mandag den 14. april 2022 – dag 2, kl. 2.20, og ved hjemrejsen afrejste fra destinationen søndag den 24. april 2022, kl. 3.35 – dag 12, finder Ankenævnet, at klageren mistede tid på rejsemålet, fik utilfredsstillende morgenmad dag

2, mistede første halvdel af dagsprogrammet dag 2 og ikke som forventet fik hotelovernatningen med morgenmad i Madaba dag 12.

Efter § 6, stk. 1, nr. 2, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, skal rejsearrangøren ved salg af flybilletter inden aftalens indgåelse give kunden oplysninger om dato og tidspunkt for af- og hjemrejse og oplysninger om steder, hvor der gøres ophold undervejs med angivelse af bl.a. disse opholds varighed.

Efter Ankenævnets opfattelse må man ved at deltage i et så omfattende rundrejsearrangement være forberedt på, at der kan forekomme visse mindre afvigelser fra dagsprogrammet. Sådanne afvigelser kan ganske vist virke generende, men kan i forhold til aftalegrundlaget efter en helhedsvurdering ikke anses for mangler.

Ankenævnet finder imidlertid, at afviklingen af rundrejsen på visse punkter, – navnlig pga. det manglende besøg af Citadelhøjen og Det Romerske Amfiteater i Amman dag 2, basaren i Amman dag 2 og i Aqaba dag 10 og besøget i Sct. George Kirken dag 5 – er gået ud over de afvigelser, en rejsende på en rundrejse af den omhandlende karakter normalt må være forberedt på at skulle tåle.

Rejsearrangøren har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med, at udflugterne til basarerne blev aflyst pga. ramadan, og at klageren dermed har frataget rejsearrangøren muligheden for at afhjælpe eventuelle mangler ved disse udflugter, jf. lovens § 23. Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet imidlertid, at rejsearrangøren ikke kunne have afhjulpet de aflyste udflugter til basarerne tilfredsstillende uanset korrekt reklamation.

På denne baggrund og da klageren pga. ramadanen måtte spise på ”turistrestauranter” i stedet for at købe måltider ved lokale madboder på markederne, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.400 kr.

Da klageren ifølge aftalegrundlaget ikke har kunnet forvente en pool på hotellet i Amman kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken hver for sig eller samlet kan anses som mangler, der kan danne grundlag for kompensation i øvrigt.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren ved bekræftelse af aftalen på et varigt medium og i overensstemmelse med lovens § 6, stk. 1, nr. 1, oplyser klageren om flytider og mellem-landinger og i overensstemmelse med stk. 1, nr. 2, om eventuel afholdelse af ramadan i rejseperioden.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.400 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 28. juli 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 [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand