

**REJSE-ANKENÆVNET****K E N D E L S E**

i sag nr. 280/04

afsagt den

\*\*\*\*\*

**REJSEMÅL:** Irland. 17.06. – 1.07.2004.

**PRIS:** 18.600 kr. (inkl. tillæg for enkeltværelse)

**KLAGEN ANGÅR:** Ej indkvarteret 2 nætter centralt i Dublin som oplyst i bureauets katalog samt i det oprindelige program.

**KRAV:** 2.000 kr.

**SAGEN INDBRAGT:** 4. oktober 2004.

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte i december 2003 en rejse for en person til ”Det centrale Irland” for perioden fra torsdag den 17. juni til torsdag den 1. juli 2004 med indkvartering i enkeltværelser på hoteller i Glendalough, Dublin, Spiddal og Ennistymon.

Rejsen er i bureauets katalog bl.a. beskrevet således:

” .....

Sommerkurset indeholder bl.a. 5 dage i og ved Dublin samt 8 dage på midt- og vestkysten. Vi starter i Wicklowbjergene syd for Dublin og flytter derefter ind til centrum, således at Dublin kan beses til fods.

.....”

Efter bestillingen af rejsen modtog klageren en uddybende beskrivelse af rejsen, hvoraf bl.a. fremgår:

” .....

Vi skal bo i hovedstaden Dublin, og på landet i Glendalough og i Spiddal på vestkysten og endelig i en lille provinsby Ennistymon i grevskabet Clare.

.....

Opholdet i Irland starter med et par dage i Wicklowbjergene syd for Dublin.

.....

Herefter flytter vi til Dublin, hvor vi skal bo på et meget centralt beliggende hotel i Temple Bar området lige ved Christ Church Cathedral. Herfra er der kun kort gåafstand til alle Dublins centrale seværdigheder.

Under opholder i Dublin vil der blive arrangeret byvandring med besøg bl.a. på Trinity College, hvor den verdensberømte bog "Book of Kells" fra 700-tallets begyndelse er udstillet og på Nationalmuseet med vikingefund og Irlands guldskatte. Vi skal til katolsk messe, til Kilmainham Gaol og besøge Joyce Museet i Sandycove o.m.a. Vi skal også prøve det irske traditionelle køkken.

.....”

Den 25. maj 2004 – ca. 3 uger før afrejse – modtog klageren et brev fra bureauet, hvoraf bl.a. fremgik:

” .....

Jeg vil med dette brev informere om en mindre ændring på dette kursus. Ifølge det oprindelige kursusprogram skulle den første overnatning være i Dublin. På grund af overbooking på Dublin-hotellet, har vi valgt at køre direkte til hotellet i Glendalough. Det giver en mere rolig start på kurset, ligesom der bliver en flytning mindre. Programindholdet forbliver uændret.

.....”

Klageren gør gældende, at hun ikke fik de annoncerede to overnatninger i Dublin, og at hun som følge deraf bl.a. ikke kunne opleve Dublin "by night", og fik mindre tid til museumsbesøg.

Klageren har i brev af 10. juli 2004 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

" .....

Efter den 6. Maj 2004 at have indbetalt restbeløbet kr. 17.100,- på ovennævnte rejse til Irland modtog jeg Deres skrivelse af 25. Maj, hvori det oplystes, at der ikke ville blive 2 overnatninger i Dublin, men i stedet for 2 i Glendalough, så nu 4 nætter.

Denne ændring medførte, at for at komme til Dublin i 2 dage måtte vi køre 1½ time hver vej i bus ad små ubehagelige veje, hvilket ikke fremgik af Deres brev af 25. Maj. Ændringen forhindrede en nærmere udforskning af Irlands hovedstad. Et besøg i Nationalmuseet lod sig således ikke gøre m.m. Ligeledes følte de fire busture trættende og som tidsspilde. En aftenslentreture i Dublin's Temple Bar kvarter var ikke mulig. Alle ting m.m. nævnt i Deres oplæg til rejsen.

Jeg finder, at min rejse til Irland har nogle bristede forudsætninger og anmoder Dem om at udbetale mig en kompensation f.eks. i form af 2.000 kr.

....."

Det indklagede bureau har derefter i brev af 9. september 2004 til klageren bl.a. anført:

" .....

Jeg har modtaget dit brev vedr. kurset i Irland, i hvilket du giver udtryk for din skuffelse over ændringen af indkvarteringssted de første dage af kurset, hvilket medførte at I ikke kom til at bo i Dublin på udrejsen.

.....

Det er korrekt at det ikke var muligt med en aftenslentreture i Temple Bar kvarteret, men vi spiste frokost i Temple Bar kvarteret 2 gange, ligesom gruppen gik gennem det 2 gange. Desuden var der lejlighed til at fordybe sig i området, da der var tid på egen hånd i Dublin. Du skriver, at et besøg på Nationalmuseet ikke var muligt. Hertil kan jeg oplyse, at [X] var derinde sammen med nogle af deltagerne - et besøg på ca. 2 timer.

Vi har prøvet at sammenligne det oprindelige program og det ændrede program, for at få et overblik over mistede programpunkter.

Lørdag den 19. juni:

Her skulle I have besøgt Joyce Tower i Sandycove efter frokost i Wicklowbjergene. Dette besøg blev flyttet til mandag den 23. juni. Som noget nyt & ekstra i forhold til den oprindelige plan, fik I en byrundtur med bus i Dublin, Glencree Center of Reconciliation og Lough Tay. Herudover er dagsplanerne identiske.

Søndag den 20. juni:

Frem til kl. 17:00 er der ikke forskel på de to programmer. I stedet for at tiden frem til kl. 18:00 var til egen disposition, var der nu afgang tilbage til hotellet i Glendalough kl. 17:00.

Mandag den 21. juni:

Det oprindelige lørdagsprogram afvikles denne formiddag. Der er fælles lunch i Dublin, hvorefter resten af eftermiddagen er til fri disposition. Denne tid er indskrænket fra ca. 6 timer til 3 timer.

Vedr. aftenen med irsk musik og dans; her er lokalet i Glendalough langt bedre end det der er stillet til rådighed i Dublin, men det fremgår selvfølgelig ikke af de 2 programmer. Vejenes beskaffenhed i Irland kan vi ikke ændre på. For at I skulle se så meget af Irland som muligt, kørte bussen på forskellige veje til / fra Dublin. 2 af disse var hovedveje, medens de øvrige 3 ruter blev valgt fordi de gik gennem smuk natur.

Med udgangspunkt i ovenstående mener jeg turen har indeholdt det programmet lovede, bortset fra muligheden for aftenslentreture i Dublin's Temple Bar kvarter, og vi kan derfor ikke imødekomme dit krav.

.....”

Klageren har derefter indbragt sagen for Ankenævnet og har i brev af 22. september 2004 til Ankenævnet bl.a. anført:

” .....

Da jeg den 25. Maj modtog meddelelse om, at der ikke ville blive programmets to overnatninger i Dublin, overvejede jeg, at annullere rejsen. Men i lyset af, at det ville koste mig et frameldingsgebyr på ca. 4.200 kr. lig med 25 % af rejsens pris bestemte jeg mig til at deltage - uvidende om, at der i to dage ville blive tale om busture til Dublin - i alt 4 gange af en varighed på 1½ time, i alt 6 timer ad små ubehagelige veje. En ubehagelig oplevelse!

Svarbrevet fra [B] ønsker jeg at kommentere med, at guiden gav - da der ikke var tid nok - os valget mellem at gå på Nationalmuseet med guide eller selv at gå på National Gallery, hvilket sidste jeg valgte.

.....”

Det indklagede bureau har i brev af 6. december 2004 til Ankenævnet bl.a. gjort gældende:

” .....

Hotellet i Dublin meldte med kort varsel overbooking på grund af Irlands formandskab i EU, hvilket åbenbart gav dem et givtigere kundeunderlag end det, vi kunne præstere.

Med kort varsel måtte vi finde et andet hotel, og den bedste løsning viste sig at være Glendalough, hvor vi i forvejen skulle bo i 2 dage - dette ville under alle omstændigheder give mere ro over forløbet på grund af færre hotelskift.

.....

Alle deltagere fik brev om denne ændring 3 uger før afrejse.

.....

Når det vitterligt betød så meget for [K] at bo i Dublin, som hun giver udtryk for, mener jeg, at hun burde have kontaktet os omkring dette umiddelbart efter modtagelsen af vort brev af 25/05/04, så vi kunne have ordnet sagen i mindelighed. Vi er jo ikke interesseret i at trække folk med på noget, som de direkte er imod. Men at opstille et krav "post festum", når man er blevet grundigt adviseret i forvejen, synes jeg bestemt ikke er rimeligt. Derfor afviser jeg klagen.

.....”

Bureauet har endvidere vedlagt kopi af det oprindelige program og det reviderede program, hvoraf følgende fremgår om de berørte dage.

Det oprindelige program:

”.....

SØ 20/6	09:30	Afgang til Dublin
	11:00	Først til Katolsk Messe. Trave i Dublin Pub-lunch, Books of Kells, Nationalmuseet.
	18:00	Ankomst til hotellet i Dublin
MA 21/6	09:15	Morgensamling Resten af dagen til egen disposition.
	18:00	Traditionel Irsk dinner på Gallagher's Boxy House
	20:30	Traditionel irsk musik og dans.

.....”

Det reviderede program:

”.....

SØ 20/6	09:30	Afgang til Dublin. Katolsk Messe. Trave i Dublin Pub-lunch, Books of Kells, Nationalmuseet.
	17:00	Afgang fra Dublin til Glendalough
MA 21/6	09:15	Morgensamling, dernæst afgang til Dublin Dagen til egen disposition i Dublin.
	16:00	Afgang fra Dublin til Glendalough
	20:30	Traditionel irsk musik og dans.

.....”

Klageren har derefter i brev af 21. december 2004 til Ankenævnet bl.a. anført:

”.....

Jeg valgte denne tur, fordi det var den eneste, hvor vi skulle bo i Dublin; centralt og i gåafstand til seværdighederne.

I brevet d. 25/5-04 kaldes flytningen ”en mindre ændring”, - hvad det bestemt ikke var.

.....”

### **Ankenævnets afgørelse.**

Det fremgår af bureauets katalog samt af det oprindelige program for rejsen, at rejsen bl.a. skulle inkludere to døgn i Dublin med indkvartering centralt i byen.

Det lægges ved sagens afgørelse til grund, at klageren ca. 3 uger før afrejse modtog et brev fra bureauet om, at programmet for rejsen var ændret således, at de rejsende ikke ville blive indkvarteret i Dublin, men i Glendalough.

Således som sagen foreligger til afgørelse lægger Ankenævnet til grund, at denne ændring viste sig at indebære busture af 1½ times varighed til og fra Dublin den 20. og den 21. juni 2004.

På denne baggrund, og under hensyn til den dermed forkortede tid i Dublin samt den manglende mulighed for klageren for selv at opleve Dublin om aftenen, findes rejsen at have været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til 1.500 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale et beløb til Ankenævnet for udgifterne til sagens behandling, jf. § 24 i Ankenævnets vedtægter.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 2.300 kr. (sagskategori 2).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklageovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at bureauet i sit brev af 25. maj 2004 – hvor der blev informeret om ændringen i aftalen – ikke oplyste deltagerne om deres rettigheder, herunder om muligheden for at hæve aftalen. Bureauet findes derved at have overtrådt § 15 i pakkerejseloven.

Som følge heraf

### **b e s t e m m e s :**

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 1.500 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.