

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 393/2007

afsagt den

REJSEMÅL	“Landbrugsrejse til Midtvesten”, USA. 1.10.-9.10.2007
PRIS	I alt 31.980 kr. (ekskl. syge/afb.forsikring og Gouda rejseforsikring Super USA)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement pga. manglende dansktalende rejseleder.
KRAV	Yderligere kompensation svarende til, at ”ikke under 40%” af rejsens pris tilbagebetales. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt klageren 3.198 kr. i kompensation.
SAGEN INDBRAGT	20. november 2007

Sagsfremstilling

Klageren købte den 2. juli 2007 en "Landbrugsrejse til Midtvesten", USA, for 2 personer for perioden fra mandag den 1. oktober 2007 til tirsdag den 9. oktober 2007 med indkvartering og forplejning i henhold til dag til dagprogrammet.

I en avisannonce er rejsen bl.a. beskrevet således:

".....

Specialrejse med LandbrugsAvisen og bureauet til en utraditionel del af USA – nemlig staterne Iowa og Minnesota, som mange unge skandinaviske landmænd rejste til, når de som emigranter søgte lykken i USA. Turen er spækket med landbrugsrelaterede besøg. Med dansk rejseleder, 9 dage

....."

I udbudsmaterialet i øvrigt er rejsen bl.a. beskrevet således:

".....

Landbrugsrejse til Midtvesten

.....

- med dansk rejseleder, 9 dage

.....

I de ni dage rejsen varer, er det lykkedes os at tilrettelægge ét stort program, der bl.a. indebærer et besøg på universitetet i Minnesota med en introduktion til USA's landbrugsprogram, besøg på ét af USA's største hesteopdræt OK Corral, besøg hos Faribault konserverfabrik med vægt på vækst, graduering og marketing, besøg på en svinefarm, der har specialiseret sig i produktion af kød til luksusrestauranter, besøg på en stor majsfarm, der også opdrætter kødkvæg samt besøg på ét af USA's største kornmagasiner.

.....

Udover alle disse besøg er der frokostsejltur på den berømte Mississippiflod, der løber gennem Minneapolis og deler byen i to halvdele, samt et besøg i USA's største varehus med ikke mindre end 520 forretninger og ca. 50 restauranter.

.....

Der er dansk rejseleder med på turen.

.....

Dag 1. København – Minneapolis, Minnesota

.....

Efter middagen vil der være en gennemgang af turen og dens højdepunkter.

.....

Dag 2. Minneapolis og Burnsville

.....

Kl. 9 bliver vi hentet og kørt til Minnesota Universitet, hvor vi bliver vist rundt af en professor med stort indblik i amerikansk landbrug. Efter frokost kører vi en kort tur ned til Minnesota River Valley for at besøge OK Corral, som er et af USA's største stutierier af araber- og perceronheste.

En amerikansk farmer vil tage os med rundt og give os et indblik i arbejdet på stutieriet, og vi

får lejlighed til at kigge nærmere på farmens mere end 200 heste. Vi afrunder besøget med en dejlig middag på farmen.

.....

Dag 3. Bloomington og Waterloo, Iowa

.....

Her skal vi besøge grøntkonservesfabrikken Faribault Foods Vegetable Cannery. Fabrikken er specialiseret i bønner, som er et stort landbrugsprodukt i USA og i øvrigt spiller en vigtig rolle for den amerikanske økonomi.

.....

Herefter kører vi videre sydpå til staten Iowa, som også er en af USA's førende landbrugsstater. Her skal vi besøge to andre farme. Ved begge besøg bliver vi guidet rundt af en af ejerne og får på den måde et godt indblik i amerikansk farmerliv. Der bliver også mulighed for at stille spørgsmål.

.....

Dag 4. Landbrugsbesøg

Også i dag starter vi med en god solid amerikansk morgenmadsbuffet, inden vi kører til den enorme John Deere Tractor Factory (traktorfabrik), som producerer og sælger traktorer til hele verden. Vi bliver vist rundt af pensionerede ansatte, som har mange spændende historier om fabrikken og dens grundlægger John Deere.

.....

Dag 5. Sightseeing i Mississippidalen

Dagen er afsat til sightseeing på Mississippifloden samt en tur på Mississippi River Museum.

.....

Dag 6. Dubuque – Winona - Minnesota

Vi kører langs Mississippi River Valley til Guttenberg, hvor vi aflægger et kort besøg på Lock & Dam nr. 10. Dæmningens kraft sikrer transporten af majs og sojabønner ned ad floden til en stor terminal i New Orleans.

.....

Derefter besøger vi et stort malkebrug med omkring 1000 malkekvæg af forskellige racer, heriblandt Jersey, Guernsey og Holsteins.

Gården adskiller sig væsentligt fra et traditionelt dansk malkebrug, og vi vil blive vist rundt og sat godt ind i driften. Samtidig bliver der lejlighed til at få snakket med landmændene om produktionen, nye ideer landbrugsmaskiner og fremtidsplanerne for amerikansk mejeriproduktion.

Vi besøger også en kontroversiel korn- og svineproducent. Om aftenen er vi inviteret til en amerikansk barbecue på famen (hvis vejret tillader det). Der bliver således mulighed for at udveksle erfaringer under middagen.

.....

Dag 7. Winona - Bloomington

Endnu en morgen indledes med en god amerikansk morgenmad, inden vi kører langs Mississippi River Valley til byen St. Paul, som er hovedstaden.

Her tager vi på en sejltur på Mississippifloden for at se den moderne by fra en anden vinkel og samtidig høre om byens historie.

.....

Dag 9. Ankomst København

Efter flyskift i Keflavik ankommer vi til København omkring middag og kan se tilbage på ni oplevelsesrige dage og forhåbentlig lidt klogere på fremtidigt landbrug.

.....

Prisen inkluderer

-
 • Dansk rejseleder og engelsktalende lokalguide.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

- ”.....
1. Der var ingen dansk rejseleder.
 2. Ingen oversættelse over højtaleren i bussen – hvor vi befandt os rigtig meget af tiden – bureauet anfører i deres afslag at der var arrangeret nød-oversættelse fra et par af rejsedel-tagerne. Disse 2 personer oversatte kun for dem der sad lige bag dem, aldrig over højtaleren. I bureauets’ salgsmateriale, både annonce og rejsebeskrivelse, var der ikke sproglig overhovedet, hvorimod der flere steder er omtalt dansk rejseleder. Det at der ville være dansk rejseleder på hele turen var en meget afgørende faktor der gjorde at vi købte rejsen, idet rejsen var udbudt som en landbrugsfaglig rejse. II – bureauets’ såkaldte danske rejseleder kunne slet ikke kommunikere på dansk.
 3. Vi fik ingen orientering fra rejseleder om praktiske forhold, ej heller lærte vi de stater vi besøgte at kende.
 4. Bureauet anfører endvidere i deres afslag at de ikke kender noget til den danske rejseleder ved navn K som vi nævner at deres repræsentant i Kastrup ved afrejsen meddeler os vil møde os i Minneapolis. Vi er en hel gruppe der alle hørte om denne rejseleder, vi ved ikke hvad der er sket, men bureauet siger faktisk at vi lyver!! Det er utroligt uanstændigt at de burde konferere med deres egen lufthavsrepræsentant

.....
 Vi var flere afvigelser fra programmet, som vi dog ikke har klaget over, idet vi ikke kunne nå at få dem med i klagen fra destinationen og derfor ikke forventede at kunne medtage disse hjemmefra.

Af bureauets brev af 8. oktober 2007 til klageren fremgår bl.a. følgende:

”.....
 Da vi imidlertid har modtaget en samlet klage fra jeres gruppe, hvoraf det fremgår, at jeres forventninger til en dansktalende rejseleder tilsyneladende ikke er blevet indfriet, har vi besluttet at fremsende vedlagte check svarede til 10 % af rejsens samlede pris som kompensation for denne mangel.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 14. oktober 2007 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”.....
 Da vi så annoncen i Landsbladet fik vi straks interesse for denne rejse, vi havde haft en succesfuld tur til Chile og Argentina med bureauet i februar 2006, og da vi i PH havde haft en

virkelig kapacitet som rejseleder, var vores forventning at det var standarden på Jeres rejseledere.

En meget væsentlig årsag til at vi valgte denne tur var jo netop at der var dansk rejseleder på hele turen. Når vi i 7 dage skulle på faglige heldagsudflugter betød det alt for os.

.....

- Ved starten i København fik vi at vide at der ville stå en rejseleder der hed K i Minneapolis lufthavn og modtage os. Det undrer os meget at B fortalte at han aldrig havde hørt om en dansktalende rejseleder der hedder K - hvem ved hvad?? Den såkaldte dansktalende rejseleder der var mødt op, kunne ikke sige 5 sammenhængende ord uden de 2 af dem var amerikanske.
- Den orientering vi skulle have haft den første aften fik vi ikke - vi anede ikke mere om turen end hvad vi havde læst hjemmefra. Generelle praktiske oplysninger om at være i USA fik vi heller ikke, det var i det hele taget svært at spørge om aktuelle problemer der opstod på turen. Vi har da altid fået at vide om man måtte drikke vandet på destinationerne, hvordan med hensyn til at ringe hjem, akut lægehjælp mv, valutaveksling og i det hele taget den service som man burde kunne forvente når man har en dansktalende rejseleder.
- De første 3 dage i bussen (mens vi kørte gennem Minnesota og Iowa) fortaltes intet over bussens højttaler. Derefter fandt vi ud af at 1 deltager var hyret af B til at oversætte - problemet var bare at hun kun oversatte for de 2-3 passagerer der sad omkring hende - resten igen ladt i stikken. Generelt kan man sige at vi ved stort set ikke mere om Minnesota og Iowa nu end da vi tog hjemmefra. Der var ingen oversættelser via bussens højttaler overhovedet. Mange af de ikke engelsktalende gæster var utroligt frustrerede og det smitter af på alle der har bare lidt gruppesammenhold og ikke kun tænker på sig selv. Ved nogle af besøgene på farmene blev noget oversat af den deltager som B havde engageret sig med, dette var dog ikke umiddelbart nogen succes idet vedkommende jo selvfølgelig ikke er professionel og resultatet derefter. Vedkommende talte lavt og da der var mange deltagere var det meste umuligt at høre hvad hun sagde - dem der kunne engelsk var jo interesserede i at høre værten og derfor blev de svageste skubbet bagud ude af stand til at høre noget.
- Alt dette ender i bund og grund ud i at det faglige udbytte af denne tur blev meget lille netop på grund af den manglende dansktalende rejseleder og den alt for store gruppe, derfor kan vi kun acceptere den medsendte check som et á conto beløb og vi mener at vores kompensation burde være på minimum 30 % af deltagerprisen.
- Jeg skal ikke undlade at nævne, at jeg ved min opringning fra Minneapolis den 3/10 om morgenen (USA-tid) hvor jeg bad om hjælp på de fleste af gruppens vegne, blev beskyldt for at være en kværlant af SA. Dette skuffede mig utroligt meget idet jeg ringede i bedste mening for at få hjælp i den håbløse situation vi uden skyld var bragt i.

.....”

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt klageren 3.198 kr. i kompensation, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til, at "ikke under 40%" af rejsens pris tilbagebetales.

Bureauet gør i brev af 1. november 2007 til klageren bl.a. gældende:

"

Ved at kompensere jer som gjort, anerkender vi netop jeres utilfredshed med den pågældende rejseleder. Som bekendt har 3 af deltagerne på turen valgt at påtage sig rollen som oversættere af den store viden, som B formidlede til gruppen. Noget som flere af deltagerne netop roser. Dette er naturligvis en absolut nødløsning, og vi medgiver, at denne afhjælpning ikke var optimal. Derfor var vi heller ikke i tvivl om, at I skulle kompenseres for denne mangel.

.....

Oplysningen om, at I skulle have haft en rejseleder ved navn K må bero på en misforståelse, der har aldrig været tale om, at I skulle have haft en anden rejseleder end JI. Hvordan denne misforståelse er opstået er os ubekendt, men vi beklager naturligvis dette. JI er en rejseleder, som efter vores bedste overbevisning taler et dansk, der er tilstrækkeligt. Vi har så erkendt, at han måske ikke slår til, når han skal tale længe, og om faglige ting i en bus. Han formåede således ikke at indfri jeres forventninger, og det er dette, vi helt forståeligt kompenserer jer for.

Som det endvidere fremgår af rejsebeskrivelsen kommer man på denne rejse gentagne gange i kontakt med engelsktalende personer, hvorfor det med rimelighed må kunne forventes, at de rejsende er indstillet på at skulle kunne forstå et minimum af engelsk, for at få et fornuftigt udbytte af rundrejsen.

.....

Sammenligner man med, hvad lignende klagesager er blevet vurderet til i Rejseankenævnet, så har man valgt at tilkende en kompensation på 15 % for en gruppe, der under hele rejsen måtte undvære en dansk rejseleder. I dette tilfælde, hvor der ikke var tale om, at rejselederen manglede, men blot ikke levede op til jeres forventninger, har vi derfor vurderet, at 10 % dels ville være en rimelig kompensation, og dels være den sats, Rejseankenævnet efter al sandsynlighed ville nå frem til. Samtidig vil man lægge vægt på, at der trods alt har været oversat i bussen, ligegyldigt, hvem der har forestået dette.

....."

I brev af 9. januar 2008 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

"

Klagepunkt 1 omhandler kritik af den danske rejseleders indsats - klager hævder, at der ikke var den lovede danske rejseleder på turen - dette er imidlertid ikke helt korrekt; vi havde her fra kontoret inden rejsen talt med den pågældende rejseleder i telefonen og vurderet, at han uden problemer kunne gøre sig forståelig på dansk, desværre viste det sig, at han trods dette, ikke formåede at indfri vore gæsters forventninger om at kunne videreformidle vigtige informationer på et forståeligt dansk.

.....

Der er således ingen tvivl om, at vi er enige med klager i, at ved at den pågældende rejseleder ikke formåede at levere, hvad man retteligt kunne forvente omkring danskundskaber fra den-

ne, så er der tale om en mangel ved rejsen, hvorfor kunderne skal kompenseres. Striden går derfor alene på størrelsen af kompensation.

Kompensationssatsen valgte vi ud fra den betragtning, at der trods alt ikke var tale om, at kunderne var foruden en dansk rejseleder på hele turen - men at de alene var utilfredse med hans sprogkundskaber. Udover at kompensere kunderne, så forsøgte vi endvidere at råde bod på rejselederens manglende dansk kundskaber ved at bede 3 af de medrejsende om at agere oversættere for den amerikanske guide, der var med under hele rundturen, og som mange af gæsterne roste for sin store viden og engagement. Vi var os naturligvis bevidst, at denne form for afhjælpning var en nødløsning og ikke på nogen måde kunne erstatte det oprindeligt lovede, men sammen med den økonomiske kompensation vurderede vi, at vi havde ydet en passende afhjælpning.

.....

Klager anfører endvidere i sit klagepunkt nr. 2, at den oversættelse, der fandt sted i bussen ikke blev gjort over højtalere. Som nævnt ovenfor var der tale om en absolut nødløsning for os ved at bede nogle af de medrejsende om at forestå oversættelser, hvor det måtte være nødvendigt. At kræve at denne improviserede tolkning foretaget af 3 uøvede oversættere skulle gøres i mikrofon, ville efter vores vurdering trods alt være at trække for meget på vore i forvejen meget beredvillige rejsende.

Klager gør desuden opmærksom på, at der intetsteds i vores markedsføringsmateriale stilles krav om sprogkundskaber - dette har klager umiddelbart ret i. Til gengæld står der gentagne gange, at man som rejsedeltager på denne rejse kommer i kontakt med engelsktalende personer, hvorfor det med rimelighed må kunne forventes, at de rejsende er indstillet på at skulle kunne forstå et minimum af engelsk, for at kunne få et fornuftigt udbytte af rundrejsen.

.....

I klagepunkt 3 fremfører klager kritik af ikke at have modtaget information fra rejselederen omkring praktiske forhold, samt at de rejsende ikke lærte de besøgte stater at kende. Hvad førstnævnte angår, så har alle gæster inden afrejsen modtaget et sæt papirer med alt, hvad der er værd at vide omkring praktiske forhold ved rejser til USA. Såfremt klager måtte have haft forventninger om at skulle være blevet yderligere informeret af rejselederen på turen, må dette bero på klagers egne forventninger - der loves ikke yderligere praktisk information i rejseprogrammet.

Tilsvarende må klagers kritik af ikke at have lært tilstrækkeligt om de besøgte stater tage sit udspring i klagers egne forventninger - bedømmelsen af, hvor stort et udbytte man som rejsedeltager føler man har fået under en rejse vil altid være særdeles subjektiv og individuel, hvorfor vi som rejsearrangører alene må henholde os til, hvad vi faktisk har lovet kunden i aftalegrundlaget.

.....

Afslutningsvis nævner klager flygtigt sin utilfredshed med afvigelser i programmet – til dette må vi henvise til den udleverede rejsebeskrivelse, hvori vi tager forbehold for ændringer i programmet, da der kan opstå praktiske forhold, der umuliggør planlagte aktiviteter. Det er aldrig optimalt, når sådanne ændringer er nødvendige, men i de konkrete situationer forsøgte vi at erstatte de aflyste arrangementer med andre lignende oplevelser. Oven i købet blev der arrangeret et ikke-programsat besøg på en sportsarena, ligeledes for at kompensere for de aflyste arrangementer.

Ved at deltage i et så omfattende rundrejsearrangement som den pågældende rejse, må man

være indstillet på, at der kan forekomme visse ændringer i dag til dag programmet – set ud fra en helhedsvurdering mener vi ikke, at de forholdsvis få afvigelser, der har været på den aktuelle tur kan anses som mangler, hvorfor vi heller ikke mener, at der bør kompenseres for dette.”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at den i udbudsmaterialet lovede danske rejseleder ikke var i besiddelse af tilstrækkelige sprogkundskaber i dansk. Dette medførte, at klageren ikke fik det faglige udbytte – og almindelige praktiske oplysninger i øvrigt – som klageren efter aftalegrundlaget med rette har kunnet forvente, hvilket bureauet også – i hvert fald delvist – har erkendt.

På denne baggrund og under hensyn til, at rejsen var markedsført som en specialrejse - en landbrugsrejse med dertil knyttet særligt fagsprog - finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med betydelige mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget for ovennævnte mangel fastsættes efter en samlet skønsmæssig vurdering til i alt 12.000 kr. Ankenævnet har herved tillige henset til, at klageren – også på øvrige deltageres vegne – under rejsen telefonisk den 3. oktober 2007 forgæves hos bureauet udbad sig afhjælpning pga. den manglende mulighed for kommunikation med rejselederen.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 3.198 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

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 § 24.

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.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 8.802 kr. til klageren.

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

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.