

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-2850

afsagt den 30. april 2020

KLAGER [Klager] (1 person)

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Yogarejse. ”Luksus Yoga Retreat”, Ubud, Bali, Indonesien. 1.5.-12.5.2019.

PRIS I alt 20.812 kr. (inkl. udflugt)

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. andet hotel end bestilt samt manglende oplysning inden afrejse om adgangen til at hæve aftalen som følge heraf. Utilfredsstillende service fra rejsearrangøren.

KRAV ”Økonomisk kompensation”.
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 500 kr.

KLAGEGEBYR 28. november 2019

SAGEN FULDT OPLYST 2. marts 2020

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [Klager] samt renter af 4.500 kr. fra den 28. november 2019 og af 500 kr. fra den 30. maj 2020. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 19. februar 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en yogarejse ”Luksus Yoga Retreat” til Ubud, Bali, Indonesien, for 1 person for perioden fra onsdag den 1. maj til søndag den 12. maj 2019 med indkvartering i delt dobbeltværelse på hotel Jannata Resort & Spa. Med helpension og daglig yogaundervisning.

Den 4. marts 2019 tilkøbte klageren udflugten ”Trekking på Mount Batur med solopgang” hos rejsearrangøren.

Ved ankomsten til rejsemålet torsdag den 2. maj 2019 blev klageren indkvarteret på et andet hotel end bestilt, hotel Sthala i Ubud.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. andet hotel end bestilt, der ikke var et lille lokalt hotel i balinesisk stil, men i stedet et stort internationalt hotel.

Klageren gør endvidere gældende, at rejsearrangørens service var utilfredsstillende, da klageren ikke modtog aftalens vilkår på varigt medium på bestillingstidspunktet, ikke inden afrejsen fik oplysning om muligheden for at hæve aftalen pga. hotelændringen samt manglende afhjælpning på rejsemålet.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Drømmer du om at vågne op midt i junglen? Pak din kuffert og gør nogle af dine drømme til virkelighed. Det bliver 11 uforglemmelige dage med blid Yin + Yang Yoga, lækker mad og eksotiske frugter. Vi skal bo i Ubuds dybe jungle på luksuriøse Jannata Resort & Spa ****, hvor der er en smuk yogasal, endeløs swimmingpool med tropisk udsigt til junglen, dygtige kokke samt wellness-afdeling.

...

Du kommer til at bo i hjertet af junglen på gudesmukke Jannata Resort & Spa****. Jannata er særligt kendt for de fantastiske wellness- og yogafaciliteter, de overdådige måltider, personalets smil og de eksotiske omgivelser. Du bor i ét med naturen. Slip sanserne løs og læg dig tilrette med udsigt til den tropiske dal nedenfor resortet og lyt til flodens vislen.

...

Eksotiske oplevelser

Tag med på et retreat, der kan styrke dig udefra og ind, når vi også har fokus på at rydde op i vores tanker og fordybe os i dem. Du kan lære meget mere om dig selv, når du tør stille dig selv nogle af de svære spørgsmål. Til lyden af eksotiske dyr og floden er der ro til, at du kan bruge en dagbog, mens du reflekterer over dit indre liv 🌿 Ubud er en populær yoga destination, hvilket bl.a. skyldes de frodige omgivelser, hvor rismarker pryder bjergsider så langt øjet rækker. Den kontrollerede natur i rismarkerne møder den vilde regnskov, høje palmer, kæmpe bambus, eksotiske planter og rislende vandfald. Naturen

er i centrum i Ubud, og det er også en af grundene til at mange spirituelt interesserede rejsende drages til Ubud. Naturen, roen og mangfoldigheden.

...

Jannata Resort & Spa er et stilfuldt boutique hotel beliggende i hjertet af Ubuds jungle, nær landsbyen Sebali. Bygningerne er indrettet efter naturen, så det ligger harmonisk omgivet af jungle og ro.

...”

På hotel Jannata Resort & Spas hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Stylish accomodation option at Jannata Resort & Spa incorporates a choice of 16 Deluxe Suites, 2 Deluxe Family Suite and 2 Pool Villas to anticipate all of your holiday needs.

...”

På hotel Sthalas hjemmeside fremgår bl.a.:

”...

Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali, a 5-star hotel managed by Marriott International overlooks lush green Ubud landscape, dense forests and Wos River. Sthala Ubud Bali located only 60 minutes away from Ngurah Rai International Airport and can be reached by 15 minutes from Ubud centre. The hotel provides daily complimentary shuttle to Ubud centre and featuring 143 Deluxe rooms and suites, with a spacious living area and balcony, most rooms provide a commanding view of the Wos River and surrounding areas. Our service and facilities aim to allow you to relax, be pampered and experience the warmth of the Indonesian people and the culture of Ubud, which many describe as the “Heart of Bali”.

...”

Af klagerens ”Faktura” vedhæftet mail af 19. februar 2019 ”Yoga Retreat på Bali” fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Vi refererer i øvrigt til vores generelle betingelser, se hjemmesiden.

...”

Klageren har på rejsemålet nærmere begrundet sin klage i mail af 3. maj 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg deltager i yoga rejsen til Bali, men som I ved bor jeg desværre ikke på det hotel jeg havde booket.

Hotel Jannata Resort & Spa var den absolut største anledning til at jeg valgte netop dette retreat, og jeg er derfor pænt skuffet. Sthala Ubud Bali er en stil og størrelse jeg aldrig ville have booket.

Da I ikke gav mig mulighed for at hæve købet når jeg blev ringet op før afrejsen, mener jeg at I ikke har overholdt § 18 i Lov om Pakkerejser. Jeg beder Jer derfor komme med forslag til kontant kompensation i stedet for.
 ...”

I mail af 21. maj 2019 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...
 At I tilbyder alternativt hotel i en højere kategori, er naturligvis venligt af jer, men havde jeg ønsket indkvartering på et hotel i højere kategori, kunne jeg have valgt det ved købet. I stedet valgte jeg et hotel med – for mig – mere atmosfære da det var betydeligt mindre og i mere lokal stil.
 ...”

I bilag til klageskemaet anfører klageren endvidere:

”...
 Rejsen, der var en yogarejse, blev købt med ophold på hotel Jannata Resort, der er et lille hotel med 20 værelser og bygget i lokal, Balinesisk stil med udsigt mod junglen. Der er desuden en flot pool med den smukkeste udsigt, et fint spa og en hyggelig yoga pavillion. På bureauets hjemmeside omtales hotellet som: ”Jannata Resort and Spa er et stilfuldt boutique hotel beliggende i hjertet af Ubuds jungle, nær landsbyen Sebali. Bygningerne er indrettet efter naturen, så det ligger harmonisk omgivet af jungle og ro”. Da der var tale om en yoga rejse, hvor ro og sanselighed er et vigtigt element, var dette hotel ideelt for mig og en væsentlig årsag til, at jeg valgte netop dette hotel. Her ville jeg kunne få fuldt udbytte af dels yogaen og dels et lille hotels ro i fredfyldte omgivelser – en sanse-rejse.
 På afrejsedagen, den 1. maj 2019, var jeg på vej til Kastrup Lufthavn hvor der var flyafgang kl. 17.40, da jeg i bilen modtager en besked kl. 14.45 på min telefonsvarer. Her meddeler bureauets medarbejder, at man har ændret min indkvartering til hotel Sthala Ubud Bali grundet problemer med oprindeligt hotel. Jeg bliver ikke informeret om mine rettigheder ved sådan en ændring og dermed har bureauet tilsidesat lovens § 18 og §18 stk. 2. Ved ankomst til Kastrup Lufthavn kontakter jeg bureauet telefonisk og får samme information som den jeg fik på min telefonsvarer. Medarbejderen betonede, at der var tale om en opgradering, men igen blev jeg ikke informeret om mine rettigheder.
 ...
 Ved ankomst til hotellet den 2/5 kl. ca. 21 samt næste morgen, kan jeg konstatere, at hotel Sthala Ubud Bali er et stort hotel i international stil med 143 værelser – et Marriott hotel, som man kan finde overalt i verden og slet ikke det valgte lille hotel i Balinesisk stil med ro. Derfor sender jeg den 3/5 en mail til [Rejsearrangøren] i Danmark, hvor jeg oplyser om min utilfredshed. De havde indkvarteret mig på et stort, internationalt hotel, der havde ikke mindre end 123 flere værelser og hvor det bestemt ikke var muligt finde den fred og ro til fordybelse, som en yogarejse er en del af.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 17. juni og 1. juli 2019 til rejsearrangøren og mails af 18. december 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”økonomisk kompensation”.

Rejsearrangøren gør i mail af 20. maj 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Først og fremmest vil jeg beklage rigtig meget, at du ikke bor på det hotel, som du havde booket.

Vi tilstræber os altid efter at levere det, som du og andre kunder booker hos os.

Grundet tekniske problemer på Jannata Resort, blev vi desværre nødt til at rykke yoga retreatet. Ifølge lovgivningen er vi forpligtet til at finde et alternativ af samme eller højere standard.

Det er altid svært at finde et alternativ, der er fuldstændig tilsvarende og specielt med så kort varsel og til så mange personer, som var tilfældet.

I arbejdet med at finde et alternativ har hensynet været, at holde gruppen samlet, så I ikke skulle bo på flere hoteller. Derudover har vi forsøgt at finde et hotel i samme område, med tilsvarende mad og yoga faciliteter, hvilket vi har fundet i Sthala Ubud, der har en stjerne mere end Jannata.

Vi er opmærksomme på, at look and feel på hotellet kan være noget andet.

Som beskrevet er vi forpligtet til at finde et alternativ af samme eller højere standard, hvilket vi på bedste vis har gjort. Vi kan derfor ikke tilbyde dig kontant kompensation, som du ellers forespørger på.

...”

I mail af 25. juni 2019 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

Vi er ærgerlige over, at det nye hotel ikke faldt i din smag, og fordi vores sælger desværre ikke oplyste dig om din hæveret vil vi, pr. kulance, gerne tilbyde dig kr. 500,-. Vi kan ikke tilbyde dig mere, da vi desværre ikke var oplyst omkring din utilfredshed, og du derfor ikke har givet os mulighed for at handle på dette mens i var afsted.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 14. juni 2019 til klageren.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 18. februar 2020 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 16. januar 2020.

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

Efter sagens oplysninger lægger Ankenævnet til grund, at rejsearrangøren den 1. maj 2019 kl. 14.45 – da klageren var på vej til lufthavnen – indtalte en besked på klagerens telefonsvarer om, at klageren, pga. tekniske problemer, ville blive indkvarteret på et andet hotel end bestilt. Dette hotel var af højere standard end det bestilte, men var for klageren utilfredsstillende, navnlig fordi hotellet ikke var et lille lokalt balinesisk hotel med fred og ro, men i stedet et stort internationalt hotel.

Da rejsearrangøren ikke underrettede klageren om retten til at hæve aftalen i forbindelse med en væsentlig ændring af et væsentligt kendetegn i indkvarteringen jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 6, stk. 1, nr. 3, har rejsearrangøren herved tilsidesat sin underretningspligt, jf. samme lovs § 18, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt.

Rejsearrangøren har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med indkvarteringen.

Rejsearrangøren kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 22 ikke er angivet i aftalen, jf. lovens § 10, stk. 2, nr. 4 og 5.

Da rejsearrangøren i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt med angivelse af kontaktoplysninger til rejsearrangøren eller guider i tilfælde af fejl eller mangler på rejsemålet i medfør af lovens § 10, stk. 2, nr. 4 og 5, jf. § 22, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

3 medlemmer (Ankenævnets formand, Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark) fastsætter nedslaget efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.000 kr.

2 medlemmer (Forbrugerrådet Tænk) finder, at omgivelserne under opholdet var af helt afgørende betydning for klageren, hvorfor nedslaget efter disse medlemmers opfattelse bør fastsættes til 50 % af rejsens pris.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren 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.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [Klager] samt renter af 4.500 kr. fra den 28. november 2019 og af 500 kr. fra den 30. maj 2020. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh
Formand