

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-979

afsagt den 29. december 2022

KLAGER	[K]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	GG Tours ApS	
REJSEMÅL	”Islands største attraktioner maj-juni 2022”. Reykjavik, Island. 10.6.-13.6.2022.	
PRIS	I alt 12.901,40 kr. (Ekskl. afbestillingsforsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering pga. hotel- og værelsesstandarden samt utilfredsstillende rengøring. Hvalsafari dag 2 fandt sted 4 timer senere end programsat. Forkert årstid til at opleve nordlys – dag 3.	
KRAV	Kompensation på ”4.000 kr. pr. person”, i alt 8.000 kr.	
KLAGEGEBYR	18. august 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	2. oktober 2022	

Ankenævnets afgørelse

GG Tours ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 18. august 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 29. januar 2022 to værdibeviser hos en formidler til en rejse "Islands største attraktioner maj-juni 2022" til Reykjavik, Island, for 2 personer for perioden fra fredag den 10. juni til mandag den 13. juni 2022 med indkvartering i dobbeltværelse på Hotel Cabin Reykjavik Fjord. Med morgenbuffet alle dage og 3 udflugter.

Den 1. marts 2022 indløste klageren værdibeviserne hos rejsearrangøren og tilkøbte en hvalsafari.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. hotellets standard, der ikke var 3-stjernet, men kun 2-stjernet, og værelsets størrelse der var for lille til 2 personer og manglede et skrivebord.

Klageren gør endvidere gældende, at hvalsafarien – dag 2 – først fandt sted kl. 17 og ikke som lovet i programmet kl. 13, og at det pga. årstiden ikke var muligt at opleve nordlys dag 3 som lovet.

I udbudsmaterialet fra formidlerens hjemmeside printet af klageren efter hjemkomst er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Under rejsen bor I på det moderne og nybyggede 3* hotel Cabin ved Reykjavikbugten.

...

Turens program

NB: Der tages forbehold for ændring af rækkefølgen i programmet.

Dag 1- Ankomst til Keflavik lufthavn, Reykjavik

I bliver hentet i Keflavik lufthavn, som ligger på Reykjanes halvøen, som er et vulkansk eventyrland.

Der er sørget for transfer til Hotel Cabin, ...

...

Dag 2 - Guidet tur med islandsk/ dansktalende guide 09:00 - 12:00 m/ mulighed for at opleve hvalsafari om eftermiddagen.

...

Turen afsluttes i den flotte gamle Reykjavik Havn, hvor der efterfølgende er mulighed for deltage i vor hvalsafari cruise; en flot 3 timers sejltur i Reykjavik fjorden med rig mulighed for at opleve blandt andet vågehvaler, pukkelhvaler og delfiner samt spændende foredrag fra de dygtige specialister på båden. Turen skal tilkøbes.

...

Dag 3 - Heldagstur med bus og guide til Den gyldne Cirkel og badning i the Secret Lagoon 09:00 - 18:00.

...

Om eftermiddagen besøger vi The Secret Lagoon, som er naturlige varme kilder placeret i den lille landsby kaldet Fludir i den gyldne cirkel.

I får her mulighed for at bade i et unik mineralholdigt og naturligt opvarmet bassin;

poolens naturlige omgivelser og mineralholdig damp, som stiger op i luften, giver stedet en magisk og ægte islandsk følelse.

Det varme vand forbliver på 38-40 celsius hele året. Hele området er dækket af mindre geotermiske små bassiner samt en lille Geysir, der springer hver 5. minut.

Dag 4 - Morgenmad /tid på egen hånd transfer til Keflavik Lufthavn.

...

Faciliteter på værelset

Værelserne er velindrettede værelser og komfortable. Alle værelser har skrivebord og privat badeværelse, TV med satellitkanaler m.m.

...

- Hvalsafari (udgår fra Reykjavik Havn): 750 kr. pr. person. Et tretimers cruise i Reykjavik fjord dag 2 efter den guidede tur.

..."

Af værdibevis vedhæftet formidlerens mail af 29. januar 2022 - Her er dit Dealbevis - til klageren fremgår bl.a.:

"...

Rejsen er pr. voksen i delt dobbeltværelse (ved min. 2 voksne) eller tripleværelse (ved min. 3 voksne) og inkluderer følgende:

- ...
- 3 overnatninger på Hotel Cabin Reykjavik Fjord

..."

Af rejsearrangørens ordrebekræftelse af 1. marts 2022 fremgår bl.a.:

"...

Hotel information

Cabinn - Reykjavik fjord

...

Faciliteter på værelset. Værelserne er mindre, men velindrettede værelser og komfortable, Alle værelser har skrivebord og privat badeværelse, TV med satellitkanaler m.m.

...

Turbeskrivelse

Til maj og juni 2021 går turen mod Island, hvis natur er imponerende og voldsom med sine bjerge, gletsjere, floder, varme kilder, aktive gejser og vulkaner, hvaler og et myldrende fugleliv.

...

Under rejsen bor I på det moderne og nybyggede 3* Hotel Cabin ved Reykjavikbugten.

...

Turens program

Dag 1 - Ankomst til Keflavik lufthavn, Reykjavik

...

Dag 2 - Guidet tur med islandsk/ dansk-talende guide 09:00 - 12:00 m/mulighed for hvalsafari

...

Turen slutter af i havnen.

Har du bestilt hvalsafari som tilkøb afgår båden kl. 13:30 og varer i 3 timer.

Dag 3 - Heltagsstur med bus og guide til ”Den gyldne Cirkel og badning i the Secret Lagoon 09:00 - 18:00

...

Både om vinteren og om foråret er der stor sandsynlighed for at se nordlys, som giver et fantastisk lysshow over The Secret Lagoon.

...”

Af ”Island program 10.-13 juni 2022” printet af klageren fra dennes ”personlige konto” på rejsearrangørens hjemmeside efter rejsearrangørens mail 2. juni 2022, fremgår bl.a.:

”...

Under rejsen bor I på det moderne og nybyggede 3* Hotel Cabin ved Reykjavikbugten.

...

Oplev de smukke nordlys, Nordlysene, også kaldet Aurora Borealis, er et fantastisk naturfænomen, som der også er mulighed for at opleve netop på denne årstid. Det er eventyrligt at se nordlysene med de mange flotte farver, danse hen over den arktiske aften og nattehimmel i Island. Guiden vil fortælle om Nordlyset, og hvor og hvordan, I bedst kan opleve det.

...

Turens program

...

Dag 2 - Guidet tur med islandsk/ dansk-talende guide 09:00 - 12:00 m/mulighed for hval-safari.

...

Turen slutter i Reykjaviks gamle havn.

Og ca. kl. 13:00-14:00 er der arrangeret hvalsafari for jer som tilkøbt arrangementet.

...”

Af ” Praktiske informationer rejse til Island 10. – 13.06-22”, printet af klageren fra dennes ”personlige konto” på rejsearrangørens hjemmeside efter rejsearrangørens mail 2. juni 2022, fremgår bl.a.:

”...

Dag 2 tur i Reykjavik, vor guide på Island og mulighed for hvalsafari:

...

Den guidede tur i Reykjavik slutter i havnen omkring 11:30-12:00, hvorfra båden også afgår til jer, som har bestilt hvalsafari.

Båden afgår ca. 13:00-14:00.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. juni 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi snakkede i sidste uge i telefon angående min og min venindes tur til Island. Der var mange ting på denne tur, som ikke levede op til vores forventninger, og som alt i alt ikke er okay.

1. Da jeg snakkede med jer, fortalte jeg jer, at der i vores dokumenter, vi har modtaget fra jer står, at vi skulle bo på et 3-stjernet hotel. Dette benægtede I, og ganske vidst kunne jeg se, at I efter vores hjemkomst havde fjernet dette fra jeres hjemmeside, men som I kan se i de dokumenter, jeg har gemt fra jer på min computer, står der, at vi skal bo på et 3* hotel. Hotellet vi boede på, var kun et 2*, og dermed har I givet os en dårligere vare end den, vi har betalt for.
2. Vi havde planlagt vores ferie således, at vi ville få mest muligt ud af Island. Derfor havde vi på 2. dagen bestilt en aften-ATW-tur, som vi måtte aflyse i sidste øjeblik, da vi på dagen får at vide, at vores hvalsafari denne dag er rykket fra kl. 13 til kl. 17. Ude på hvalsafaristedet får vi at vide, at vi hele tiden har været booket ind til kl. 17, og at der ingen ændringer er lavet...
3. I de dokumenter vi har modtaget fra jer, står der også, at denne tid er den bedste tid at opleve nordlys. Dette var en oplevelse min veninde og jeg havde glædet os MEGET til. Da vi så spørger den dansktalende guide, hvor vi bedst kan opleve nordlys, fortæller hun, at det er om vinteren, man kan det, og at I må have genbrugt en gammel mail. Det er heller ikke okay, I sælger en falsk vare!
..."

I klagerens mail af 4. september 2022 til Ankenævnet fremgår endvidere bl.a.:

- "...
- Jeg synes, det er for dårligt at blive indlogeret på et dårligere hotel end lovet og især, når man så får så lille et værelse, at man dårligt kan være to mennesker derinde.
- Angående ATW, har vi inden kvittering eller andet på dette, da vi ikke nåede at betale for denne tur (heldigvis). Så det er ikke fordi vi mistede nogle penge på at aflyse denne tur, men det var endnu en ting, som "ødelagde" denne store oplevelse for os.
- ...
5. Hvalsafarituren på 2. dagen bliver rykket fra kl. 13 til kl. 17, dvs. vi skulle slå 4 timer ihjel på at lave ingenting, og da turen skulle vare 3 timer, måtte vi aflyse den aften ATW-tur, som vi havde bestilt til om aftenen. Hvor vi skulle have været tilbage fra hvalsafari kl. 16, var vi nu tilbage kl. 21 (turen varede næsten 4 timer). Rejsearrangøren påstår, at vi blev rykket grundet vejrforhold, men dette ved vi ikke er sandt, da alle rejsende på turen var irriteret over, at turen var rykket og snakkede med dem ude på hvalsafaristedet om, hvorfor vi var rykket og de fortalte os så, at vi hele tiden havde været booke ind til kl. 17 ...
..."

Klageren kræver "4.000 kr. pr. person" i compensation, i alt 8.000 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 28. juni 2022 til klageren bl.a. gældende:

- "...
- Vi har nu undersøgt sagen og kort fortalt, har du bestilt en rejse gennem [formidler] den 1.3-22 - se nedenstående link - [link]
- Teksten er 100% verificeret gennem [formidleren], og af denne fremgår det ikke hvilken kategori hotel, I skulle bo på.

Med andre ord betyder det, at du i din købsproces ikke har været klar over og derved påvirket af hvilken kategori hotel, du skulle bo på.

Det er derfor sagen fuldkommen uvedkommende, om der er en trykfejl i det materiale, du efterfølgende har modtaget fra os, da eftersendt materiale ikke har haft indflydelse på selve din købsbeslutning.

Det samme gælder din påstand om nordlyset, igen, der står intet nævnt om at opleve nordlys i din bestilte [formidler], hvilket er afgørende ift. din købsbeslutning.

Og i din ordrebekræftelse, som du modtog, da du registrerede din rejse hos os - står der "Både om vinteren og om foråret er der stor sandsynlighed for at se nordlys, som giver et fantastisk lysshow over The Secret Lagoon".

Så turen er slet ikke solgt på at se nordlys, og det ved du udmærket godt.

...

Afslutningsvis ift. hvalsafari er det på Island, som vi også har nævnt telefonisk, barske/arktiske forhold, hvor vejret kan skifte inden for sekunder.

Vi er nødt til altid at prioritere sikkerheden først, og netop sikkerheden var årsagen til, at turen blev udsat til lidt senere på dagen, og I blev placeret på en større båd.

Vor partner oplyste, at I på turen fik mulighed for at opleve flere forskellige arter hvaler end normalt, hvilket er jo hele formålet med udflugten.

Så hvis vi lige runder af, så har I faktisk 100% fået det, I har bestilt, og på en rejse med i øvrigt en af Islands bedste guides, [guiden] som helt planmæssigt har guidet jer rundt i Reykjavik dag 2, den gyldne cirkel dag 3 med entré i Secret Lagoon.

I har været på hvalsafari, hvor der var taget ekstra vare på sikkerheden og set hvaler samt under hele opholdet boet på Hotel Cabin ved fjorden m. morgenmad (et hotel som er nyrenoveret 2015), så alt som beskrevet i jeres [værdibevis], som er det salgsmateriale, du har bestilt din rejse efter.

Så ud fra dette faktum er I faktisk ikke berettiget til noget som helst.

..."

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordring hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen inden fristens udløb. Brev af 6. september 2022 lød således:

”...

Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 6. september 2022.

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 inden den af Ankenævnet fastsatte frist, trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Efter Ankenævnets opfattelse må man ved at deltage i et rejsearrangement som dette være forberedt på, at der kan forekomme visse afvigelser fra dagsprogrammet. Sådanne afvigelser kan virke generende, men kan i forhold til aftalegrundlaget efter en helhedsvurdering ikke altid anses for mangler.

Ankenævnet finder imidlertid, at afviklingen af rundturen i forhold til tidspunktet for hvalsafarien, som klageren med rette havde kunnet forvente afgik fra havnen i Reykjavik dag 2 – lørdag den 11. juni 2022 - omkring kl. 13 og ikke først kl. 17, er gået ud over, hvad en rejssende på en rundtur med så kort varighed – 3 dage – som denne må være forberedt på at skulle tåle, idet afvigelsen medførte, at klageren mistede tid på egen hånd om aftenen dag 2 – lørdag den 11. juni 2022.

Det er ubestridt, at klageren ikke fik oplevet nordlys ved besøget i Secret Lagoon - dag 3 - søndag den 12. juni 2022.

Rejsearrangøren har efter aftaleindgåelsen flere gange oplyst klageren om, at der ville være stor sandsynlighed for at se nordlys ved besøget i Secret Lagoon. På trods af at der ikke i udbudsmaterialet eller på aftaletidspunktet på et varigt medium var oplysninger om muligheden for at opleve nordlys, finder Ankenævnet, at klageren uanset at sandsynligheden for at opleve nordlys er størst om vinteren har kunnet forvente denne oplevelse.

På den baggrund og da der ikke var et skrivebord med tilhørende siddeplads på klagerens værelse, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.000 kr.

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.

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

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, ved indgåelsen af aftalen og på et varigt medium giver kunden oplysninger om indkvarteringsstedets væsentlige kendetegn, herunder hotellets lokale kategori, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 3.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

GG Tours ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 18. august 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand