

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-550
afsagt den 3. maj 2024

KLAGER	[Klageren] v/[fuldmagtshaver] [Adresse]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	Den Jyske Vinskole v/Klaus-Elard Kurt Heinz Prüfer CVR-nr.: 60381011	
REJSEMÅL	Rundrejse. Sydafrika. 26.1.-12.2.2022 Faktisk rejseperiode: 6.11.-23.11.2022	
PRIS	Oprindelig pris i alt 135.900 kr. Ny pris efter prisforhøjelse på 8.100 kr. og tilkøb af udflugt af 900 kr. i alt 144.900 kr. Ny pris efter yderligere opkrævning efter hjemkomst på 6.950 kr. i alt 151.850 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. ændring af rejseperioden. Prisforhøjelse efter indgåelse af aftalen. Util- fredsstillende dansk rejselederservice. Utilfredsstillende ho- telstandard i Pretoria dag 5 og 9. Utilfredsstillende forplej- ning.	
KRAV	Kompensation svarende til ”10% af rejsens pris” og tilbage- betaling af 15.050 kr. (rejseprisforhøjelse) og erstatning af udgift til ekstra overnatning i Johannesburg af 2.490 sydafri- kanske rand, til juice af 30 USD og til visa til Zimbabwe af 60 USD.	
KLAGEGEBYR	22. april 2023	
SAGEN FULDT OPLYST	29. november 2023	

Ankenævnets afgørelse

Den Jyske Vinskole v/Klaus-Elard Kurt Heinz Prüfer skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 31.240 kr. samt modværdien i danske kroner af 90 USD til klageren [Klageren] V/[fuldmagtshaver] samt renter fra den 14. april 2023. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et til-læg på 8 %.

Endvidere skal Den Jyske Vinskole v/Klaus-Elard Kurt Heinz Prüfer inden samme frist betale et sags-omkostningsbeløb 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 21. november 2021 en rundrejse Sydafrika, for 2 personer for perioden fra onsdag den 26. januar til lørdag den 12. februar 2022 med indkvartering på 4- og 5-stjernede hoteller og lodges, 3 dages togrejse med [togselskab] samt udflugter og forplejning.

Den 23. november 2021 betalte klageren rejsens pris på 135.900 kr. til rejsearrangøren. Rejsearrangøren udskød herefter rejsen flere gange herunder den 2. september 2022, hvor klageren blev orienteret om fremrykket rejseperiode til perioden fra den 7. november til den 23. november 2022. Den 24. oktober 2022 blev afrejsen fremrykket til den 6. november 2022. Klageren tilkøbte ultimo oktober 2022 en udflugt af rejsearrangøren til Soweto til 900 kr.

Som følge af rejsearrangørens opkrævning af prisforhøjelser, betalte klageren den 25. oktober 2022 yderligere 8.100 kr. og efter hjemkomst den 27. november 2022 endnu 6.950 kr. til rejsearrangøren.

Der er indbragt i alt 2 klagesager for Ankenævnet. Klageren i den anden sag (sag nr. 23-536) har fuldmagt til at repræsentere klageren i nærværende sag (sag nr. 23-550).

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende, da rejseperioden blev ændret flere gange, herunder få måneder før afrejse fremrykket med 4 dage og forlænget med 1 dag, og at rejsearrangøren efter aftalens indgåelse forhøjede rejsens pris væsentligt både før afrejse og efter hjemkomst.

Klageren gør endvidere gældende, at rejselederservicen var utilfredsstillende på en række punkter, herunder at der ikke blev oversat til dansk ved flere lejligheder, at denne ikke tog med på en safaritour og ikke havde styr på visumsituationen til Zimbabwe. Herudover var hotelstandarden på hotellet i Pretoria dag 5 og 9 langt under, hvad klageren havde forventet.

Klageren gør endelig gældende, at det var ubehageligt og flovt, at de aldrig vidste, hvor mange drikkevarer/glas vin, der var med i prisen ved måltiderne, og derfor var nødt til at spørge ind til dette hver gang.

Af udbudsmaterialet fra rejsearrangørens hjemmeside printet af fuldmagtshaveren efter hjemkomst fremgik bl.a.:

”...

Det er den rejse, du kommer til at huske resten af livet!

Oplev et cruise på Zambezi-floden, en helikoptertur over vandfaldene i Victoria Falls, safarier i Kruger Nationalpark og ikke mindst verdens mest eksklusive togrejse med damplokomotiv.

Vi tager på fantastisk city-tur i Cape Town med den bedste guide. Vi besøger det utrolige og meget smukke Kirstenbosch Gardens og vi for lov til at se og opleve Kap Det Gode Håb.

Vi besøger vinslottene i Stellenbosch & Paarl, Riebeck Valley, Klovenberg og meget,

meget mere. Oplevelsen består af udsøgte og righoldige gourmet- og kulturoplevelser og godt selskab i en lille, eksklusiv rejsegruppe, og vi kan garantere dig, at noget lignende ikke findes - end ikke i din forestillingsevne.

Tag med os til Verdens smukkeste perle. Tag med os til Sydafrika, og lad os forkæle dig i 17 dage, du aldrig nogensinde glemmer.

...”

I MMS af 21. november 2021 til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Hej [klageren] og [klagerens medrejsende], tak for opringningen. Det glæder mig rigtig meget, at I også ønsker at deltage på livets tur til Sydafrika. Venner er velkommen! Jeg har i skrivende stund 4 pladser tilbage. Hilsen fra jeres rejseleder [rejsearrangøren] (tidl. bosat i S. A.)

...”

I mail af 24. november 2021 - Emne: Drømmerejsen til Sydafrika 26.01.-12.02.2022 - til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Jeg bekræfter modtagelsen af jeres indbetaling kr. 135.900.- for et dobbeltværelse/kupé.

...”

Af annonce i lokalavisen den 29. januar 2022 fremgik bl.a.:

”...

Tag med på den mest fantastiske og eksklusive rundrejse i Sydafrika
Oplev et cruise på Sambezi-floden, en helikoptertur over vandfaldene i Victoria Falls, safarier i Kruger Nationalpark og ikke mindst verdens mest eksklusive togrejse med damplokomotiv... og meget, meget mere på denne rejse, du kommer til at huske resten af livet. Udsøgte gourmet- og kulturoplevelser og godt selskab i en lille, eksklusiv gruppe.

...

[Rejsearrangøren] med [ejer af virksomheden] som arrangør og rejseleder er nøglen til nogle ekstraordinære gode rejseoplevelser. Der er noget andet og mere end de traditionelle rejsearrangører.

Tag med [rejsearrangøren] til Sydafrika d 16. marts til 2. april

Besøg [www.\[rejsearrangøren\].dk](http://www.[rejsearrangøren].dk) eller ring til [rejsearrangøren] på [...]

...”

I mail af 2. september 2022, - Emne: Rundrejse Sydafrika 07.-23. november 2022 – fra BIL-LUND - til klageren fra rejsearrangøren fremgår:

”...

Nu varer det ikke så længe, før vi skal på den måske mest oplevelsesrige rejse på jorden 'SYDAFRIKA' - og som nyhed kan jeg meddele jer, at [togselskab] har forlænget togturen med 1 døgn, (tak til [underleverandør]) hvormed vores rejseplan nu ser ud som følgende:

Mandag morgen, den 07. november 2022

Kl. 04.00 mødetid i Billund lufthavn - [flyselskabet]
(en overnatning den 6.11. på lufthavnens Zleep Hotel anbefales – kun 5 min gang)
Kl. 06.00 flyafgang med [flynummer 1] til Amsterdam
Kl. 07.15 ankomst Amsterdam+ english breakfast
Kl. 10.20 afgang Amsterdam med [flynummer 2] ankomst Joh'burg kl. 22.05 samme dag
Onsdag, den 23. november 2022
Kl. 0015 afgang Capetown med [flynummer 3] og ankomst Amsterdam kl. 10.50
Kl. 12.15 afgang Amsterdam med ankomst BLL kl. 13.20
En dags maskine på udrejsen er meget behagelig. Så kommer alle i en ordentlig hotelseng om aftenen.
...
Det endelige program og den aktuelle deltagerliste udsendes den 6. oktober 2022 - Der er i skrivende stund 2 ledige pladser.
...
p.s.
S.A. tager forbehold for en evt. pris justering
..."

I mail af 16. september 2022 til klageren fra rejsearrangøren fremgår:

"...
Kære Sydafrika gruppe,
[Togselskab] og [flyselskabet] ser sig nødsaget til at tilpasse priserne erhvervslivets stigende omkostninger.
Med [togselskab]/[flyselskabet] er prisen for den store Sydafrika rundrejse nu kr. 78.150.- p.p
[togselskab] og [flyselskabet] melder nu alt udsolgt -
Slutbetalingen skal ske nu og I bedes sende mig
Kr. 8.100.- per person til: [...]
Herefter udsteder [flyselskabet] billetterne, således, at der ikke kan ske en ny forhøjelse pga. denne dramatiske krigs situation.
Overfør venligst straks.
..."

I SMS'er af 21. september 2022, kl. 9.13, til klageren fra rejsearrangøren fremgår:

"...
Kære [Klageren] og [Klagerens medrejsende], håber, I vil deltage til Sydafrika. [Fuldmagtshaver] og [anden rejsedeltager] har sagt ja og hun sender mig sit nye pas nummer. Som tak modtager i 5% rabat på fremtidige rejser.
Nu skal vi glæde os til livets rejse. Send venligst slutbetalingen.
..
Hvis to af dem der har booket business ikke kommer med, kan I få deres pladser u/b -
..."

I SMS-svar af 21. september 2022 til rejsearrangøren fra klageren fremgår:

"...

Hvis rejsen ikke kommer til at koste os mere end vi allerede har betalt, så er vi med.
..."

I SMS-svar tilbage (21. september 2022) til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

"...
Ok - for gl. venskabs skyld. Men KUN for jer og fortroligt – ellers hænger det ikke sammen.
..."

I mail af 9. oktober 2022 til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

"...
Til S.S eventyr gruppen, Kære rejsedeltagere.
Rejseprogrammet er som beskrevet på: [Rejsearrangøren].dk - nu også med besøg hos Klein Constantia lørdag, den 19.11.22
Deltagerliste: p.t.7
...
Mødested/tid den 07.11.2022
Billund lufthavn kl. 04.00
[Rejsearrangøren] udleverer flybilletterne.
Vi flyver kl. 06.00 med [flyselskabet] til Amsterdam og derfra direkte til Johannesburg/S.A. med ankomst kl. 22.10 og indlogering på [hotel 1].
Hjemkomst BILLUND:
Onsdag, den 23.11.2022 kl.13.20
...
Med venlig hilsen og velkommen til SYDAFRIKA.
[Rejsearrangøren] - rejseleder
..."

I mail af 24. oktober 2022 til klageren fra rejsearrangøren fremgår:

"...
VIGTIG MEDDELELSE:
Til deltagerne i rejsen til Sydafrika & Victoria Falls:
[Flyselskabet] meddeler, at man har flyttet afgang fra BILLUND til:
Søndag, den 6. november 2022 kl. 06.05
Nu med 2 nætter på lufthavnshotel i Joh'burg:
Vores agent anbefaler, at vi bruger en halv dag til at besøge SOWETO den 7. 11. med chauffør og lokal guide til prisen Euro 60 per person (450.- kr.) Her ser vi bl.a. Vinnie & Nelson Mandela's hus. (Mobile Pay [...-....]) - Denne gode pris er baseret på 8 deltagere.
Svar venligst senest den 27.10.
Med venlig hilsen og velmødt i Billund lufthavn kl. 04.00 søndag, den 6.11.22
..."

I SMS af 25. oktober 2022, kl. 9.38, til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

"...

900.- vel modtaget. TAK. Jeg har nok givet jer tilsagn om at dække jeres inflations og brændstof tillæg kr. 16.200 på turen - som øvrige har betalt. Pga. aflysningen af 4 hænger budgettet ikke rigtig sammen. Det vil hjælpe mig meget hvis vi kunne dele i porten og I sender mig 8.100,- (fortroligt) - nævn ikke denne aftale til nogen, ellers kommer jeg i fandens køkken.

...”

I SMS-svar af 25. oktober 2022, kl. 10.40, til rejsearrangøren fra klageren fremgår bl.a.:

”...

OK [rejsearrangøren], send mig lige et bankkontonummer jeg skal overføre til, så sender jeg pengene.

...”

I mail af 3. november 2022, kl. 9.15, til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Forsikringen:

Agenten meddeler, at vi i første omgang selv betaler hver især den første nat i Johannesburg, hvorefter regningen sendes til vores rejseforsikring efter hjemkomsten.

Husk gerne badetøj!

...”

I mail af 5. november 2022 til klageren fra rejsearrangøren fremgår:

”...

TIL deltagerne:

Sydafrika og Victoria Falls rundrejse

06.-23.11.2022

Opdateret program:

Søndag, d. 06.11.22

Kl. 04.00 Mødetid Billund lufthavn (se efter [rejsearrangøren] med det danske flag)

Kl. 06.05 Flyafgang til Amsterdam (flyskift) og Johannesburg Kl. 22.10 Ankomst Johannesburg / Sydafrika Indlogering på [hotel 1] ORT Airport

Mandag, d. 07.11.22

Morgenmad efter aftale. Kl. 13.30 kommer vores indfødte guide [...] (Tel.: +27 [...])

Vi besøger den meget fascinerende bydel SOWETO med sine 2 mio. indbyggere. Kl. 17.30 er vi tilbage på hotellet. Kl. 19.30 middag på hotellet inkl. 1 gl. vin.

Tirsdag, d. 08.11.22

Efter morgenmaden afgang til ORTambo lufthavnen og flyafgang til Victoria Falls kl.

09.55 med ankomst kl. 11.35. Eftermiddagen er til egne oplevelser indtil afgang til

DINNER CRUISE på Zambesi floden- inkl. drinks. Overnatning på det berømte 5* [HOTEL 2]/ Zimbabwe.

Onsdag, d. 09.11.22

Efter morgenmaden kommer vi på en guidet tur til verdens smukkeste vandfald. Herefter krydser vi grænsen til ZAMBIA, hvor vi nyder frokost på Elephant Cafen. Herefter afgang til Helicopter pladsen og rundflyvning på ca. 15 min. Fly over vandfaldene.

(inkl. i rejsens pris) Dinner på JUNGLE JUNCTION ved [hotel 2]. Overnatning på [hotel 2] – et af Afrika' s 10 bedste hoteller.

Torsdag, d. 10.11.22

Morgenmad og formiddagen til egne oplevelser. Ved middagstiden forlader vi hotellet med vores bagage - og vores lokale guide fra [underleverandør] kører os til Victoria Falls lufthavnen. Kl. 13.35 afgang med [flynummer 4] og ankomst Johannesburg kl. 15.10

Vores guide [lokal guide] tager imod og vi indlogeres igen på det skønne [hotel 1] i PRETORIA – med Executive værelser. Middag på hotellet.

Fredag, d. 11.11.22

Morgenmad og vi kører til OHRIGSTAD (4.30 ti) til den enestående PANORAMA rute. Frokost og aftensmad på 4* [LODGE 1] med et glas vin. Overnatning.

Lørdag, d. 12.11.22

Morgenmad. I dag oplever vi den imponerende Panorama rute med Three Rondavels, Blyde River Canyon, Bourkes Luck Potholes og Gods Window. Frokost på Graskop Lift m/vin. Efter frokosten kører vi videre til KRUGER NATIONALPARKEN, hvor vi indlogeres på [CAMP 1] med egen læge stationeret. Solnedgangs safari med lokal Ranger og hans specielle safari bil. Middag på 'THE CATTLE BARON, med vin. Overnatning på [bungalow].

Søndag, d. 13.11.22

Tidlig morgen safari og morgenmad efter udflugten. Let frokost med vin. Solnedgangs Safari inden aftensmaden. Middag på 'The Cattle Baron' inkl. vin - Overnatning på [bungalow].

Mandag, d. 14.11.22

Morgenmad og vi forlader Kruger Nationalparken mod PRETORIA (5 ti.) Frokost undervejs på 'Milly' s Restaurant i Machododorp - el. lignende. Indlogering på [hotel 1], Executive værelser. Middag

Tirsdag, d. 15.11.22

Morgenmad og afgang til [TOGSELSKAB] tog stationen med check in kl. 10.00. Her bydes på skønne drinks og små lækre Sandwich, mens [togselskab] præsenterer rejsen i verdens mest eksklusive tog- et rullende 5* hotel på hjul. Vi indlogeres i 3 nætter og alle måltider og drinks er inkluderet under rejsen til Cape Town.

Onsdag, d. 16.11. og Torsdag, den 17.11.22

[Togselskab] informerer nærmere om stoppesteder og udflugter undervejs på denne herlige 1400 km. lange rejse.

fredag, d. 18.11.22

Morgenmad og vi ankommer CAPETOWN kl. 10.00 - Her modtages vi af vores lokale guide Mr. [...] (Tel.: + [...]) Om eftermiddagen udflugt til ROBBEN ISLAND og vi hører historien om Nelson Mandelas fængsels-ø. - Indlogering i 4 nætter på det skønne [HOTEL 3] I Executive værelser. Hotellet er nær den berømte WATER-FRONT. Middag med vin.

Lørdag, d. 19.11.22

Morgenmad efterfulgt af en spændende bytur med besøg på Taffelbjerget, den enestående botaniske have KIRSTENBOSCH samt landets ældste vingård KLEIN CON-STANTIA, hvor vi nyder en god frokost med vinsmagning. Retur til hotellet og middag på GOLD RESTAURANT.

Søndag, d. 20.11.22

Morgenmad og i dag kommer vi på den store tur til CAPE PENINSULA inkl. frokost med vin. Her oplever vi bl.a. vild levende Strudse, Aber Zebraer etc. - Retur til hotellet og middag på den lokale havnerestaurant QUAY 4

Mandag, d. 21.11.22

Morgenmad og i dag besøger vi sammen med vores lokale guide [...] Cape provinsens umådelig smukke vindistrikter. Vores første stop bliver byen STELLENBOSCH, hvor vi besøger det i Danmark meget kendte vinslot SPIER og nyder en udsøgt vinsmagning. Herefter kører vi til vinslottet MIDDELVEJ, hvor vi smager slottets vine med en lækker spise med navnet 'BOEREBRAAI, tilberedt på åben ild. Fra Stellensbosch kører vi videre til den franske vin region PAARL og vi besøger 'SPICE ROUTE', hvor vi smager husets flagskib 'RED BLEND'. Her produceres også håndlavede øl, som vi også kommer til at smage. Ligeledes kommer vi - hvis ønsket - til at smage den lokale grappa. Der venter os en spændende og uforglemmelig studie dag. Retur til hotellet og middag på PIGALLE - inkl. vin. Overnatning.

Tirsdag, d. 22.11.22

Morgenmad og afgang til RIEBEEK VALLEY (1,5 ti) hjemmet for skønne SWARTLAND VINE. Vi besøger vinslottene KLOOVENBERG WINE ESTATE, Riebeek Valley Cellars og den berømte vinproducent 'ALLES VERLOREN'. Frokost med vin på 'CAFE FELIX'. Efter frokosten tilbage til Cape Town. Middag på vores Hotel [hotel 3] inkl. vin. Efter middagen checker vi ud fra hotellet og vi køres til CAPETOWN lufthavn, hvor vi har check in kl. 22.00

Onsdag, d. 23.11.22

Kl. 00.40 afgang fra Cape Town med [flynummer 3] og ankomst Amsterdam kl. 11.20 - Fly til BILLUND kl. 12.15 med ank. Kl. 13.20 (kl. 13.45). Velkommen hjem efter en forhåbentlig interessant og oplevelsesrig rejse.

..."

I mail af 26. november 2022 til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

"...

Jeg er ved at afslutte vores rejse. Pga. diverse ændringer skete der uforudsete omkostninger og resultatet siger et minus. Jeg skulle ikke tjene på denne tur, dog skulle rejsen løbe rundt.

Jeg har tidligere lovet jer et pænt tilskud, baseret på, at vi blev de oprindeligt bookede 11 Pax. Sådan skulle det desværre ikke gå.

Har I mulighed for at sende mig det tidligere nævnte restbeløb kr. 8100.- minus ekstra overnatningen og minus 2 juice i KRUGER = total kr. 6.950.-- - Så løber det rundt for mig.

..."

I mail af 27. november 2022, kl. 9.32, til rejsearrangøren fra klageren fremgår bl.a.:

"...

Jeg har netop overført kr. 6.950,00 til din konto i [bank].

Jeg er meget skuffet over at dit tilbud, for god venskabs skyld, om at dække ekstraomkostningerne, slet ikke er blevet til noget!

..."

I mail af 27. november 2022, kl. 13.15, til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Tak for overførslen af kr. 6.950.- Vi er kede af, at I fravælger venskabet for sådant et relativt beskedent beløb.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage den 22. februar 2023 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vedr. Sydafrika rejsen fra d. 6/11-22 til og med d. 23/11-2022

Indgives hermed klager over det leverede i forhold til det lovede.

Dvs. manglende levering af lovede ydelser, samt krav om godtgørelse/kompensation.

Vi blev lovet en eksklusiv rundrejse med indkvartering i eksklusive værelser på 4 og 5 stjernede hoteller, med dansk rejseleder.

Eksklusiv togrejse med damplokomotiv.

Udsøgte Gourmet- og kulturoplevelser.

Inkl. Alle måltider med vine.

16.09.2022

Vi får pålagt en prisstigning på D.Kr. 16.200,00

Vi afbestiller derfor rejsen, da det overstiger det lovlige.

21.09.2022

[Rejsearrangøren] skriver; at for gammel venskabs skyld, skal vi ikke betale stigningen.

1 uge før afgang bliver vi bedt om at betale det halve af stigningen, da budgettet ellers ikke hænger sammen – og vi indvilger i at betale D.Kr. 8.100,00, men vi skulle holde det fortroligt.

Første overnatning i Johannesburg kom pludseligt – vi fik at vide at [flyselskabet] havde fremrykket vores afgang med 1 dag, så vi måtte selv betale for den første nat.

Victoria Falls.

Vi havde en ekstra udgift på visum ved grænsen til Zambia. Vores rejseleder sagde at vi ikke skulle krydse grænsen 2 gange, det kunne have været undgået hvis rejselederen havde haft tjek på programmet.

Indkvartering ved Kruger kan man diskutere om var 4-stjernet? ‘Morgenmaden her var ikke komplet, og da vi gjorde rejseleder opmærksom på dette gjorde han intet. Vi betalte selv for ekstra kaffe og juice (der var 1 kop kaffe eller juice pr. person)

Til morgensafari var vores rejseleder fraværende, vi fik den besked, at det havde han prøvet før, og han skulle ikke så tidlig op Så vi måtte selv finde vej i bælg ragende mørke!! Og vi manglede der vores billet. Heldigvis fandt vi selv vores navne på en liste, og vi kom med.

[Hotel 4] står opført som et 4-stjernet hotel, det er det simpelthen ikke!! højst 2.

Vi blev indkvarteret i et standardværelse – med Queen-size bed, det er der intet eksklusivt over. Der findes eksklusive værelser på hotellet, det kunne have været rart.

Maden var under al kritik – ikke bedre en dårlig cafeteria mad. Ingen service, vi måtte selv finde tallerkner, kopper m.m. på de andre borde.

OG her var vi 2 gange. d.10-11-22 og d.14.11.22

Anden gang ved indtjekning var vores værelser givet til anden side, dette måtte vi selv klare. Vores rejseleder stod blot i baggrunden som tilskuer og ventede. Efter 3 kvarter

lykkedes det receptionen at finde et ledigt værelse til os – vores rejseleder stod blot i baggrunden som tilskuer og ventede.

Da vi kom op på vores værelse, gik der ca. 15. minutter, så gik døren op – og ind kom en gæst, som også havde fået tildelt dette værelse. Bestem ikke nogen betrykkende oplevelse.

[Togselskab] – fin service af personalet på toget. Igen en rejseleder der tænkte mere på sig selv, end de gæster han havde med.

Intet damplokomotiv.

Vi har under hele turen manglet den danske rejseleder, som vi blev lovet, inden vi bookedede vores rejse. Stort set al information om vores oplevelser er blevet fortalt på engelsk af de chauffører der har kørt med os.

Der blev fortalt på engelsk, som var umådeligt svært at høre i bussen, der var uden mikrofon. Vores rejseleder gjorde intet.

Turen er beskrevet som en tur med alt inkl. i forhold til mad og drikkevarer – en udsøgt gourmet oplevelse.

Alt dette havde vi forventet, men må sige jeres tur nok er blevet ”oversolgt”. Vi har IKKE fået gourmet mad hele vejen igennem (det eneste har været på [togselskab]). Alt andet har været gennemsnitligt til god.

Drikkevarer har der været lidt tvivl om på hele turen (bortset fra [togselskab]).

Næsten hver gang vi spiste, var der et problem af den ene eller anden slags.

Det havde været ønskeligt med en rejseleder, der trådte i karakter - som rejseleder.

[Rejsearrangørens] rejseleder der var med, var med som gæst med sin kæreste og IKKE som vores rejseleder.

Denne rejse, har vi erfaret er ikke arrangeret af [rejsearrangøren], men af en agent i SA – jeres rejseleder har overhovedet ikke haft styr på hvad vi skulle og hvornår (udover det vi selv har kunnet læse os til i det sparsomt beskrevet program.)

Efter programmet skulle vi have været til Red Bend, hvor der produceres håndlavet øl og hvor man kunne smage på den lokale grappa, det havde vi glædet os til, men der kom vi desværre ikke forbi.

Vi er dårligt kommet hjem før vi får en mail fra jer; I vil gerne at vi indbetaler det sidste beløb af prisstigningen, da turen var beregnet til 11 personer og økonomien ellers ikke hænger sammen – væk var det tilskud I havde lovet os for at tage med, alternativt ville turen være blevet aflyst.

Vi indbetaler restbeløbet fratrukket vores overnatning i Johannesburg og 2 juice i Kruger D.kr. 6950,00

Vi udbeder compensation for manglende lev. af det lovede, bl.a. mangel af rejseleder, visum ved grænsen mellem Zambia og Zimbabwe – selv betalt 2x 30 dollar.

Godtgørelse for manglende rejseleder m.m., se vores beskrivelse i tidligere sendte mail. (Vi har haft [rejsearrangøren])

Vi har betalt ialt kr. 135.900,00. Vi forventer 10% af rejsens pris som godtgørelse for ikke leverede ydelser

OBS (dette er prisen uden stigning) 13.590,00

Prisstigning 22/9.22 8.100,00

Ekstra betalt efter hjemkomst 6.950,00

Man må forvente, at på en drømmerejse til den pris, så skal alt være i orden, og det har det langt fra været.

Jeres rejseleder er et par gange undervejs blevet gjort opmærksom på, at tingene under vores rejse ikke var helt i orden, han har ”fejlet” det hen under ”I er i Sydafrika”. –

[Rejsearrangøren] blev vældig vred og sagde: at nu skulle vi være positive, og sådan noget negativt noget kunne vi ikke være bekendt.

Vi gør hermed krav på tilbagebetaling kr., 28.640,00

...”

I mail af 20. september 2023 til Ankenævnet har klageren uddybet med følgende bl.a.:

”...

Tidsforløb m.m. i forhold til rejsen med [rejsearrangøren] (benævnes [rejsearrangøren]) v. [rejsearrangøren] (benævnes ([rejsearrangøren]) til Sydafrika (benævnes SA)

1. Vi hører om rejsen gennem [rejsearrangøren], som vi kender fra tidligere – og vi [...].

d. 21.11.2021: booker vi rejsen – Bilag 1

2. 23.11.2021: Vi betaler rejsen Kr. 135.900,- - Bilag 2

3. Rejsen bliver udsat, flere gange og endelig til afvikling i 2022 – kan ikke huske hvilke datoer

4. 16.09.2022: Får vi pålagt en prisstigning på Kr. 16.000,-. Vi afbestiller derfor rejsen.

5. 21.09.2022: Vi bliver lovet vi ikke skal betale denne prisstigning, blot vi vil deltage i rejsen. Bilag 3

6. 25.10.2022: Vi bliver, trods aftale, bedt om at betale halvdelen af prisstigningen, Kr. 8.100,- det gør vi så ”budgettet hænger sammen for [rejsearrangøren]. – Bilag 4

7. Vi får som øvrige rejsedeltager at vide vores afrejse er rykket med 1 dag – hermed ekstra udgift til overnatning – Bilag 5

8. Vores oplysninger om rejsen, indhold og oplevelser er lovet som hos vore medrejsende [fuldmagtshaver] og [anden rejsedeltager] (som vi lærte at kende på denne tur) så mangler der noget i beskrivelse, er det præcis samme problematikker vi har haft.

...

9. 09.11.2022 Vi betaler dobbelt visum ved indrejse til Zimbabwe. Kunne have været undgået såfremt [rejsearrangøren] havde haft tjek på programmet. Vores udgift ekstra 2x 30 USD. Bilag 6

10. 13. + 14. 11.2022 Krüger National Park – levede bestemt ikke op til Gourmet klasse. Samme oplevelse som [fuldmagtshaver] og [anden rejsedeltager] – vi har selv betalt for juice.

11. 10.-11.11.2022 og 14.-15.11.2022 På [hotel 4] – har vi helt samme oplevelse som [fuldmagtshaver] og [anden rejsedeltager]. Ydermere var vores værelse lejet ud 2 gange den sidste nat, så der stod pludselig en fremmed dame i værelset. Dokumentation må være at [rejsearrangøren] har forsøgt et forlig på denne overnatning – se v. [fuldmagtshaver] og [anden rejsedeltager]

12. Der har til evig tid været tvivl om hvad der præcis var med i vores måltider – ikke lige hvad man forventer af en livets rejse i gourmet klassen i eksekutive omgivelser.

13. Der har gennemgående været mangel på en rejseleder !! en der har haft tjek på de ting vi skulle opleve og program.

...

14. 26.11.2022 Lige hjemkommet og [rejsearrangøren] beder om vi indbetaler de sidste Kr. 8.100,- af den prisstigning han lovede vi ikke skulle betale. Vi betaler Kr. 6950,- som er de 8.100,- fratrukket de udgifter vi selv har betalt (hotel i Johannesburg og juice i Krüger) – Bilag 7

Krav om godtgørelse

15. Ovenstående punkter; 3, 8, 9, 10, 11, 12 og 13. samlet;

- Vi mener et rimeligt krav er en godtgørelse på 10% af rejsens pris.
Vores rejseoplevelse har været formindsket i forhold til det forventede og lovet. Vi burde ikke have haft ekstra udgifter i pkt. 9 og 10. Alt dette til forringelse af rejsen 10% af Kr. 135.900,- = 13.590,-
16. Udgift Hotel i Johannesburg – 1.045,80 D.Kr. Bilag 5
17. Udgift til prisstigning – her blev vi lovet vi ikke skulle betale.
Dette udgør; 8.100,- + 6.950,- = Kr. 15.050,- Bilag 7
18. Afslutning fra [rejsearrangøren]
I alt D.Kr. 30.045,80
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 23. februar og 23. maj 2023 til rejsearrangøren og mails af 25. maj og 29. juni 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation svarende til ”10% af rejsens pris”, tilbagebetaling af 15.050 kr. svarende til prisforhøjelsen og erstatning af udgift til ekstra overnatning i Johannesburg af 2.490 sydafrikanske rand, til juice af 30 USD og til visa til Zimbabwe af 60 USD.

Rejsearrangøren har kommenteret klagen i mails af 2. og 24. marts og 23. og 24. maj 2023 til klageren og i mails af bl.a. 11., 14. og 23. maj 2023 til Ankenævnet.

Den indklagede rejsearrangør har dog ikke – trods opfordring hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om en udtalelse i sagen inden fristens udløb. Brev af 20. november 2023 lød således:

”...
Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget dit hørings svar i ovenstående 2 sager gennemsendt til dig (ved flere mails) den 31. oktober 2023. Du bekræftede overfor mig den 1. november 2023, at du havde modtaget sagerne og de medsendte bilag.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagerne 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 for den fastsatte frist, trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at klageren med rette har kunnet forvente, at rejsen ville finde sted fra den 26. januar til 12. februar 2022. Ankenævnet lægger til grund, at rejsearrangøren herefter fremrykkede rejseperioden til den 10. – 23. november 2022 og primo september 2022 – under 2 måneder før afrejse – blev rejseperioden igen fremrykket nu til den 7. - 23. november 2022. Herefter fremrykkede rejsearrangøren igen afrejsedagen nu til søndag den 6. november 2022, hvormed rejseperioden blev forlænget med 1 dag.

Ankenævnet finder herefter, at en ændring af rejseperioden, hvor afrejsedagen blev fremrykket 4 dage og forlænget 1 dag, sammenholdt med den bestilte rejseperiode på 17 dage, er en væsentlig ændring af en af rejsens væsentligste kendetegn – dato og tidspunkt for af- og hjemrejse –, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 6, stk. 1, nr. 2. Klageren har på den baggrund været berettiget til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige indbetalte beløb, jf. § 18 i loven.

Det lægges til grund, at rejsearrangøren i mail af 16. september 2022 – efter bestillingen af rejsen – forhøjede prisen på rejsen med 16.200 kr., hvilket klageren i en SMS den 21. september 2022 umiddelbart modsatte sig at betale.

Af lovens § 17, stk. 1, fremgår, at rejsearrangøren af en pakkerejse, under nærmere angivne vilkår, kan forhøje den aftalte pris for pakkerejsen som følge af ændringer i bl.a. prisen for befordring af passagerer, som følge af udgifter til brændstof eller andre energikilder og valutakurser af betydning for pakkerejsen. Det fremgår endvidere af stk. 2 og 3 i samme bestemmelse, at den aftalte pris kun kan forhøjes, hvis det af aftalen om pakkerejsen fremgår, at prisen kan forhøjes og nedsættes i tilfælde af de ændringer, der fremgår af stk. 1, hvordan sådanne prisændringer beregnes, og at den rejsende på en klar og forståelig måde på et varigt medium underrettes om forhøjelsen og begrundelsen for. Hvis prisforhøjelsen overstiger 8 procent af pakkerejsens samlede pris, har den rejsende ret til at hæve aftalen uden at blive pålagt gebyrer i den anledning og har endvidere krav på senest 14 dage efter ophævelsen at få tilbagebetalt samtlige beløb, der er indbetalt i henhold til aftalen jf. lovens § 18, og efter omstændighederne krav på erstatning efter lovens § 28-31.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at det ikke fremgår af parternes aftale, at prisen kan forhøjes, og hvordan sådanne prisændringer beregnes, og at den umiddelbart opkrævede prisforhøjelse oversteg 8% af rejsens pris på 135.900 kr.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af den samlede prisforhøjelse på 15.050 kr., som klageren betalte rejsearrangøren. Den omstændighed, at klageren – som sagen foreligger – indvilligede i at betale en prisforhøjelse på samlet 15.050 kr., kan ikke føre til et andet resultat. Klagerens rettigheder i forhold til prisændringer efter § 17, stk. 3, i loven bortfalder ikke, blot fordi klageren valgte at betale ekstraopkrævningerne.

Da rejsearrangøren ikke ved meddelelserne om disse ændringer i aftalen underrettede klageren om retten til at hæve aftalen, har rejsearrangøren flere gange tilsidesat sin underretningspligt, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 18, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt samt efter omstændighederne eventuelt erstatning efter lovens §§ 28-31.

Da klageren har været berettiget til at hæve aftalen, skal rejsearrangøren tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henholdt til aftalen, med fradrag af den værdi, som pakkerejsen har haft for kunden.

Da rejsen ikke findes at have været uden værdi for klageren, er rejsearrangøren berettiget til at fratække et efter en samlet vurdering skønsmæssigt fastsat beløb på i alt 123.100 kr. I denne vurdering er der taget højde for, at rejsearrangøren under sagens behandling i Ankenævnet ikke direkte har bestridt klagepunkterne i sagen vedrørende indkvarteringen på [hotel 4] den 10. og 14. november 2022 ift. hotelstandard og forplejning herunder omfanget af drikkevarer inkluderet i prisen, utilfredsstillende rejselederservice herunder manglende rejselederdeltagelse i en safaritur og visumproblematikken, hvorfor Ankenævnet lægger til grund, at rejsen på disse punkter var behæftet med mangler.

Klageren er efter en samlet skønsmæssig vurdering herefter berettiget til en tilbagebetaling af 13.700 kr.

Som sagen foreligger til afgørelse, har rejsearrangøren ikke godtgjort, at klageren inden aftalens indgåelse blev oplyst om det nødvendige visumkrav for rejsens gennemførelse jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 13. Som følge heraf er klageren berettiget til erstatning af udgifter til visa til Zimbabwe den 8. november 2022 på modværdien i danske kroner af 60 USD.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren er berettiget til erstatning af udgifter til juice, der skønsmæssigt fastsættes til 30 USD, og af udgiften til ekstra overnatning i Johannesburg af 2.490 kr., idet disse udgifter efter almindelige erstatningsretlige regler er påregnelige følger af et erstatningsberettigende forhold, jf. lovens § 28.

Klageren er herefter samlet berettiget til i alt 31.240 kr. samt modværdien i danske kroner af 90 USD.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det yderst kritisabelt, at rejsearrangøren ikke direkte har besvaret Ankenævnets henvendelser vedrørende klagerens konkrete klagepunkter inden for den fastsatte frist.

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:

Den Jyske Vinskole v/Klaus-Elard Kurt Heinz Prüfer skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 31.240 kr. samt modværdien i danske kroner af 90 USD til klageren [Klageren]v /[fuldmagtshaver] samt renter fra den 14. april 2023. 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 Den Jyske Vinskole v/Klaus-Elard Kurt Heinz Prüfer 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