

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-533

afsagt den 29. august 2022

| | | |
|---------------------------|--|------------|
| KLAGER | [person1] v/ Advokatfirmaet [person2] [adresse1] [by1] | (1 person) |
| REJSEARRANGØR | [Rejsearrangøren] | |
| REJSEMÅL | Jagtrejse. Norwich, England. 26.9.-30.9.2021. | |
| PRIS | I alt 8.475 kr. (ekskl. trofæafgift og flytransport) | |
| KLAGEN ANGÅR | Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. jagt med guide 2:1 og ikke 1:1, som bestilt, og utilfredsstillende guidning. Utilfredsstillende indkvartering pga. standarden og rengøringen. | |
| KRAV | Tilbagebetaling af rejsens pris på 8.000 kr. og erstatning af udgifter til leje af bil, flybilletter og andet hotel på i alt 9.389,91 kr. | |
| KLAGEGEBYR | 21. marts 2022 | |
| SAGEN FULDT OPLYST | 13. juni 2022 | |

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.275 kr. til klageren [person1] v/ Advokatfirmaet [person2] samt renter fra den 8. december 2021. 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 26. oktober 2020 en jagtrejse til Norwich, England, for 1 person for perioden fra søndag den 26. september til torsdag den 30. september 2021 med indkvartering på et uspecificeret hotel. Med tre dages jagt med guide 1:1 og uden pension.

Efterfølgende har klageren købt en flybillet fra København til London, Stansted, med udrejse søndag den 26. september 2021 og en flybillet fra London, Heathrow, til København med hjemrejse fredag den 1. oktober 2021 og lejebil i samme periode hos andre rejseudbydere.

På ankomstdagen - søndag den 26. september 2021 - flyttede klageren til et andet hotel, hotel Holiday Inn Norwich North, hvor klageren blev indkvarteret i et deluxe-værelse i perioden 26.-29. september 2021.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. manglende jagt med guide 1:1, da den ene guide ikke havde våbenlicens, og derfor ikke måtte fungere som guide alene, og utilfredsstillende guidning da klageren blev placeret alene i et tårn, og selv måtte vurdere størrelsen af evt. trofæ mv.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. standarden og rengøringen, da værelserne var uhumske, fugtige og ikke tilstrækkeligt rengjorte.

I et opslag på Facebook er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Supertilbud – Kæmpe kronhjorte i England – 2021

Kun 1,5 times kørsel fra Stansted lufthavn ligger dette fantastiske revir, hvor bestanden af kronhjorte forvaltes særdeles effektivt.

Vi har af vores mangeårige partner i England, fået 5 hjorte til superpriser. På hele reviret nedlægges i 2021, kun de 5 hjorte som vi her sælger.

Guide og ophold:

- 3 jagtdage, 4 nætter
- Guide 1:1

...

Ikke inklusiv:

- Flybilletter
- Transport til reviret. Lejebil er meget billigt i England.

...”

Af klagerens ”Faktura” vedhæftet rejsearrangørens mail af 26. oktober 2020 – ”Fakturanr. [...]” – fremgår bl.a.:

”...

England, 3 jagtdage, 4 nætter, Guide 1:1

...”

I mail af 29. oktober 2020 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Hvilket hotel I kommer til at bo på vides endnu ikke. Han plejer først at bestille ca. 1 måned i forvejen. Vi sender som fortalt rejsevejledning når vi kommer tættere på afrejsetidspunktet.

...”

I mail af 13. september 2021 til klageren anfører rejsearrangøren endvidere:

”...

Her skal I overnatte.

...

OYO Elm Farm Country House

[3,5 stjerner]

...”

Klagerens advokat har nærmere begrundet sin klage i brev af 8. november 2021 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Som advokat for [anden rejsedeltager] og [klageren] skal jeg hermed reklamere over den jagtrejse, som mine klienter har købt og været med på i perioden fra d. 3.-7. oktober [26.-30. september] 2021 med henblik på at ophæve købet af jagtrejsen samt at få erstattet mine klienters udgifter i den forbindelse.

Baggrunden for ophævelsen er, at mine klienter på ingen måde har fået den ydelse, som han har betalt for. Mine klienter har købt en jagtrejse med 2 pladser, hvor det bl.a. af facebookopslaget fremgår, at der er tale om en jagtrejse med 1:1-guide. Det viste sig imidlertid i forbindelse med jagtrejsen, at den ene guide ikke havde våbenlicens, hvorfor denne ikke kunne fungere som guide. Der var således de facto kun én guide til to jægere, hvilket er en væsentlig forringelse i forhold til forudsætningerne for købet.

Det medførte blandt andet, at mine klienter ikke kunne komme alene ud på jagt, men således skulle være sammen med den anden jæger på hele turen. Dette nedsætter naturligvis oplevelsen henset til, at der ifølge facebookopslaget alene er sat 5 hjorte til salg.

Samtidig oplevede mine klienter generelt manglende guidning i forbindelse med turen.

Det viste sig blandt andet ved, at mine klienter blev sat af alene i et tårn, hvor guiden herefter forlod tårnet. Der var således ikke en guide til at hjælpe med at vurdere størrelsen af et eventuelt trofæ o.l.

...”

I bilag til klageskemaet anfører klagerens advokat endvidere:

”...

Klagerne fik tilknyttet to guides – [guide 1] og [guide 2] – som skulle fungere som guides på jagtrejsen.

Da klagerne ankom til det anviste hotel den 26. september 2021, var hotellet ikke klar til check in. Klagerne måtte endvidere betale 20 pund ekstra for at få adgang til deres

værelser. Da de fik adgang til værelserne kunne det imidlertid konstateres, at værelserne var særdeles uhumske, idet de var fugtige, ikke rengjort tilstrækkeligt mv.

...

Klagerne tog kontakt til den ene guide – [guide 2] – som var forbi for at se hotelværelserne, og som bekræftede den dårlige standard af værelserne.

Klagerne var som følge heraf nødsaget til at flytte hotel, og pådrog sig dermed en uventet ekstraomkostning.

Kvittering for køb af nye hotelværelser vedlægges som sagens bilag [...]. Det fremgår heraf, at klagerne har købt to værelser i 3 nætter til en samlet pris på kr. 6.542,76.

Da klagerne skulle på jagt blev begge klagere kørt rundt sammen i samme bil som de to guides. Klagerne fik udleveret en lejeriffel hver, som tilhørte [guide 1]. [Guide 2] havde imidlertid mistet sit ”firearm license”, hvorfor han ikke var berettiget til at tage en af klagerne rundt alene.

Der var dermed kun en guide til begge jægere, selvom det i facebookopslaget indgik i prisen, at der var en guide til en person. Det betød også, at klageren har været placeret i et jagttårn alene uden guide til at vurdere størrelse af kronhjort mv., som har betydning for et evt. trofæ.

Den resterende jagt foregik på bagsædet af guidens bil.

Som følge af klagerens bristede forudsætninger har klagerne hver især afholdt udgifter til:
- [Klageren]:

o Køb af jagtrejse, som beløber sig til kr. 8.000,00.

o Billeje, som beløber sig til 491,92 pund, svarende til kr. 4.378,53, jf. kvittering som vedlægges som bilag [...].

o Flybilletter, som beløber sig til kr. 1.740,00, jf. kvittering som vedlægges som bilag [...].

o Nyt hotel, som beløber sig til samlet kr. 6.542,76, svarende til kr. 3.271,38 pr. person, jf. kvittering, der er fremlagt som bilag [...].

o Klager, [...], har dermed brugt kr. 8.000,00 på køb af jagtrejsen samt kr. 9.389,91 i yderligere omkostninger.

...

Det gøres gældende, at manglerne ved rejsen, herunder særligt, at der ikke var jagtguide til begge klagere, påvirker jagtrejsen væsentligt, idet formålet med rejsen dermed ikke kunne effektueres. Det bemærkes i den forbindelse, at en guide er en særdeles vigtig del af selve jagten, idet man som jæger med en lokal jagtguide vil nedlægge flere stykker vildt, og også større trofæer end man jager på egen hånd i et stort og for én ukendt revir.

Det gøres gældende, at klagerne derfor er berettiget til at ophæve aftalen om pakkerejsen, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 25, stk. 1.

Det gøres gældende, at indklagede som følge heraf skal tilbagebetale samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, med fradrag af et beløb svarende til den værdi, som pakkerejsen har haft for kunden, jf. lovens § 25, stk. 2.

Det gøres i den forbindelse gældende, at rejsen ikke har haft nogen værdi for kunden, idet selve formålet med rejsen – nemlig jagten – ikke kunne udføres som angivet i facebookopslaget, jf. bilag [...].

Det gøres endvidere gældende, at rejsen alene har været forbundet med frustrationer og problemer for klagerne, idet de har måtte skifte hotel, ligesom jagten for klagerne fremstod som en for dyrene stressende tryk-jagt, hvilket klagerne ikke er interesseret i at deltage i.

...”

Klagerens advokat har yderligere begrundet klagen i mail af 20. april 2022 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 8.000 kr. og erstatning af udgifter til leje af bil, flybilletter og andet hotel på i alt 9.389,91 kr.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 3. juni 2022 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 16. maj 2022.

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 trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klagerens jagt-rejse skulle afvikles 1:1 – en jæger til en jagtguide, men i stedet blev afviklet 2:1 – to jægere med en jagtguide, da den ene jagtguide ikke havde våbenlicens, og derfor ikke måtte guide.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet. Klageren er derfor berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Rejsen findes imidlertid ikke at have været uden værdi for klageren, og der fastsættes derfor en godtgørelse til rejsearrangøren på 4.200 kr.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 4.275 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at hotellet var utilfredsstillende, og Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav om erstatning for indkvartering på et andet hotel.

Da rejsen ikke findes at have været uden værdi for klageren, og da klagerens køb af flybilletter og leje af bil også havde andet formål end jagtrejsen, idet hjemrejsen og aflevering af leje-bil var planlagt til den 1. oktober 2021 – dagen efter jagtrejsens afslutning, finder Ankenævnet, at klageren ikke er berettiget til erstatning af disse udgifter.

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

Da klageren ikke har fået medhold i forhold til det fremsatte krav, 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.275 kr. til klageren [person1] v/ Advokatfirmaet [person2] samt renter fra den 8. december 2021. 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