

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0208

afsagt den 17. april 2015

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Rundrejse ”Den Transsibiriske Jernbane”. Rusland, Mongoliet og Kina. 4.9.-23.9.2014.	
PRIS	I alt 54.020 kr. (Inkl. visa, ekskl. rejseforsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende dansktalende og utilfredsstillende rejseleder.	
KRAV	”25 % af rejsens pris.” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 500 kr. pr. person, i alt 1.000 kr. Under ankenævnsbehandlingen har bureauet tilbudt en kompensation på i alt 2.000 kr.	
SAGEN INDBRAGT	5. januar 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B]skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 10.800 kr. til klageren samt renter fra af 1.000 kr. fra den 17. maj 2015 og renter af 9.800 kr. fra den 8. januar 2015. 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 [B]inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 15. maj 2014 en rundrejse ”Den Transsibiriske Jernbane” til Rusland, Mongoliet og Kina, for 2 personer for perioden fra torsdag den 4. september til tirsdag den 23. september 2014 med indkvartering, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør gældende, at rejselederen var utilfredsstillende, og ”Vi fik ikke dansktalende turlleder, men svensk/norsk turlleder.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Gruppeture Moskva – Beijing 2014
(Rusland, Mongoliet og Kina):

...

04. september – 23. september (med dansktalende turlleder)

Rejseplan:

Dag 1. Afrejse til Moskva. Transport til hotel og indkvartering. Om aftenen sightseeing i Moskvas berømte metro med flotte marmorsøjler, krystallysekroner og udsmykkede lofter. (aftensmad)

Dag 2. Byrundtur til Den Røde Plads, Vasilij-Katedralen og Kreml, hvor vi ser Rustkamret med ét af verdens største skatkamre. (morgenmad)

Dag 3. Dagen til fri disposition. Om aftenen transport til Jaroslavskij-banegården, hvor vi finder toget og indretter os i de kupeer, hvor vi skal opholde os de næste fire dage. (morgenmad)

Dag 4-6. Rejse med tog. Vi passerer bl.a. Uralbjergene med millionbyerne Perm og Jekaterinborg. Længere østpå kommer vi igennem store sibiriske byer som Novosibirsk og Krasnojarsk. Landskabet på denne del af strækningen skifter mellem nåle- og birkeskove og små landsbyer, hvor udviklingen tydeligvis stadig er syvmileskridt bagefter de store byer. (Måltider er ikke inkluderet.)

Dag 7. Ankomst til Irkutsk om aftenen. Afhentning på stationen. Aftensmad. Transport til hotellet. (aftensmad)

Dag 8. Byrundtur, hvor vi bl.a. ser Dekabristernes hus og gamle sibiriske træhuse. Bagefter, transport til landsbyen Listvjanka ved Bajkalsøen. Her ser vi den gamle trækirke, hvorefter vi sejler videre nordpå ad Bajkalsøen til landsbyen Bolshie Koty, som ligger smukt ned til søens vestbred. Privat indkvartering. (morgenmad, frokost, aftensmad)

Dag 9. Dagen er til egen disposition. Mulighed for bl.a. gåture og ægte russisk banja - sauna. (morgenmad, frokost, aftensmad)

Dag 10. Afgang om formiddagen med båd tilbage til Listvjanka. Frokost og herefter transport tilbage til Irkutsk. Vi besøger på vej til Irkutsk Taltsi Etnografisk Museum (et slags frilandsmuseum) med enestående arkitektur fra zartiden. Ankomst til Irkutsk om eftermiddagen; overnatning på hotel. (morgenmad)

Dag 11. Afgang om morgenen med tog mod Mongoliets hovedstad, Ulan Bator (ca. 25 timer). Vi passerer bl.a. den buddhistiske provins Burjatien med hovedstaden Ulan Ude. (morgenmad pakke)

Dag 12. Ankomst til Ulan Bator om morgenen. Transport til hotel og indkvartering. Herefter byrundtur med besøg på bl.a. Ghandam budistiske kloster. Eftermiddagen er til egen disposition. (morgenmad, frokost)

Dag 13. Efter morgenmaden kører vi fra Ulan Bator op i nationalparken Terelj (ca. 75 km). Her indkvarteres vi i nomadernes traditionelle runde, hvide filttelte (jurter). Mulighed for vandre- og rideture (mod leje af heste på stedet) i parkens fantastiske bjerg- og skovområder. (morgenmad, frokost, aftensmad)

Dag 14. Tilbage til Ulan Bator, med stop ved det 40 m høje monument af Chengiz Khan på hesteryg. Om aftenen folkloreshow med mongolsk strubesang. (morgenmad, frokost, aftensmad)

Dag 15. Om morgenen afgang med tog til Kinas hovedstad, Beijing (ca. 30 timer). Om aftenen kommer vi til grænseovergangen, hvor togvognene skal have skiftet hjul pga. af en anden sporbredde i Kina. (morgenmad pakke)

Dag 16. Ankomst til Beijing om eftermiddagen. Transport til hotel for indkvartering. Om aftenen er der underholdning med verdenskendt kinesisk akrobatik. (aftensmad)

Dag 17. Dagen byder på udflugter til Sommerpaladset og ikke mindst Den Forbudte By beliggende overfor Den Himmelske Fredsplads. Det var herfra, at Ming- og Qing-dynastierne regerede. Her bliver vi vist rundt og ser et udvalg af de 800 imponerende bygninger, som siges at rumme 9.999 værelser. Aftenen til egen disposition. (morgenmad)

Dag 18. Programmet i Beijing fortsætter med udflugt til højdepunktet på enhver Kina-rejse: Den Kinesiske Mur. Det er en uforglemmelig oplevelse at stå på dette imponerende bygningsværk, som strækker sig mere end 6000 km tværs over landet. Bagefter går turen til Ming gravene. Eftermiddagen og aftenen til egen disposition i Beijing. (morgenmad)

Dag 19. Hele dagen til fri disposition. (morgenmad)

Dag 20. Transport til lufthavnen om morgenen og afgang til København. (morgenmad)

...

Fra Moskva til Beijing inkluderer prisen:

...

► Dansk- eller engelsktalende rejseleder (afg. af afgang) fra ankomst til Moskva til og med afgang fra Beijing. ► Lokale, engelsktalende guider under alle udflugter.

...

Af klagerens ”Faktura” fremgår bl.a.:

”...

I øvrigt henvises til Generelle bestemmelser for rejser med [B] påtrykt som findes på vores hjemmeside. Kan udleveres ved forespørgsel.

...”

I bureauets ”Generelle Betingelser” fremgår endvidere:

”...

REKLAMATIONER

Eventuelle reklamationer under rejsen skal fremsættes overfor luftfartsselskabet, arrangørens repræsentant på stedet, arrangøren eller rejsebureauet, inden rimelig tid efter at kunden har opdaget manglen, således at manglen/fejlen kan afhjælpes med det samme og med mindst mulig ulempe for den rejsende. Rettes reklamationen direkte til det relevante luftfartsselskab eller arrangørens repræsentant på stedet, bør du sikre dig bevis herfor, hvis manglen/fejlen

ikke kan rettes på stedet og du evt. senere ønsker at rejse erstatningssag mod selskabet. Manglende reklamationer vil normalt medføre tab af retten til senere erstatningskrav.
...”

I rejseplanen fremgår bl.a.:

” ...

Rejseleder og lokale guider:

Med på turen vil være en rejseleder, [R] (mobiltelefon 00359 - XXXXXXXXXX) som man møder i ankomsthallen i Sheremetjevo lufthavn (Moskva). Rejselederens opgave er først og fremmest at holde sammen på gruppen og løse praktiske problemer og spørgsmål, som måtte opstå undervejs.

Under alle udflugter i Rusland, Mongoliet og Kina benytter vi lokale engelsktalende guider, som har kendskab til landene og lokalområdet. Det er disse guider, som vil informere om områdets historie og de seværdigheder som man ser undervejs. Rejselederen kan hjælpe til med oversættelse, hvis man har brug for det.

...”

I mail af 28. august 2014 til klageren anfører bureauets rejseleder bl.a.:

” ...

Jeg heter [R] og jeg skal være deres guide på den transsibiriske jernbanen. Jeg snakker egentlig norsk og svensk, ikke dansk, men jeg tror at det skal gå bra! Det skal være min første tur som guide.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 25. september 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi er kommet hjem fra en spændende og oplevelsesrig tur, men den del af rejsen, hvor den lovede dansktalende turlleder/guide skulle oversætte og informere, har slet ikke fungeret. Inden vi købte turen, påpegede vi, at det var en absolut nødvendighed for os, at der var dansktalende turlleder. Det blev vi lovet, og på et tidspunkt gav du udtryk for, at det måske blev dig. Du sender så Rejseplanen, hvor vi erfarer, at den dansktalende turlleder hedder [R].

28. august modtager vi en mail fra [R], hvor hun meddeler os, at hun taler norsk og svensk, men ikke dansk. Det er samtidig hendes første tur som guide.

Vi er skeptiske, men vælger at være positive, men erfarer hurtigt, at de evner og kompetencer en turlleder/guide må forventes at have, besidder hun ikke.

Vi erfarer også, at hun ikke har været på rejselederkursus, eller at der på anden måde er sørget for, at hun er klædt på til opgaven.

Vi har haft engelsktalende lokalguider, (bortset fra guiden ved Bajkalsøen, som kun talte russisk), men på intet tidspunkt har vi fået tilstrækkeligt oversat til dansk, så meget er gået tabt, da vores engelsk er mangelfuldt.

Forventninger til en turlleder/guide er også:

- Ved indkvartering på hotel at orientere om, hvilket værelse, hun bor på i tilfælde af akut hjælp.

- At samle gruppen for at orientere om forskellige ændringer og tider og tjekke, om alt er i orden.
 - At være synlig og drage omsorg for alles velbefindende. Disse punkter var mangelfulde og fungerede heller ikke.
- ...

I mail af 2. oktober 2014 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Hendes manglende kvalifikationer var frustrerende, og flere af os henvendte sig til hende om at være opmærksom på hendes opgaver.

Vi mener ikke at have fået daglig orientering om program for den følgende dag, som turlleder åbenbart beskriver i sin rapport til jer. Af og til blev der lidt orientering hist og pist, men aldrig til den samlede gruppe.

I øvrigt kom turlederen tit for sent, når vi skulle mødes med den lokale guide. Den lokale guide var der altid 10 - 15 min. før mødetidspunkt, hvor vores turlleder tit kom 5 min. efter mødetidspunkt. Havde det ikke været mere hensigtsmæssigt, at vores turlleder var der før os og på den måde havde bedre føling og samling på gruppen ??

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 15. oktober 2014 til bureauet og mail af 26. januar 2015 til Ankenævnet.

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

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt en kompensation på i alt 2.000 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”25 % af rejsens pris.”

Bureauet gør i mail af 29. september 2014 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeres feedback omhandler i høj grad [R's] sprogfærdigheder og kvalifikationer.

Til disse kritikpunkter kan vi kun sige at rejsen altid har været markedsført med dansktalende rejseleder - ikke nødvendigvis dansk rejseleder. Der står heller [ikke] nogen steder at vores rejseledere skulle have gennemgået et kursus førhen. Vores rejseledere er valgt ud fra evne, erfaring og personlighed. De gennemgår altid en træning med en af vores mere erfarne medarbejdere før de tager afsted.

På vores hjemmeside og i den turbeskrivelse I fik tilsendt er der blevet gjort opmærksom på at der følger en dansktalende rejseleder med, og at der benyttes engelsktalende guides i de enkelte byer under udflugter herunder Moskva, Irkutsk, Ulan Bator og Beijing. Rejselederens opgave er først og fremmest at holde sammen på gruppen og løse praktiske problemer. Såfremt man ikke kan forstå de engelsktalende guides kan man altid bede rejselederen om at oversætte. Hvis man under en udflugt føler at man ikke får det hele med fordi man ikke kan forstå hvad

der bliver sagt skal man altså selv gøre rejselederen opmærksom på at man gerne vil have oversat noget.

I skriver at man ikke blev gjort opmærksom på hvilket værelse rejselederen boede på. Det er beklageligt. Det er ikke altid at en rejseleder husker det hele, men man kan altid spørge og få en dybere forklaring hvis man er i tvivl om noget.

At man som rejseleder skal samle gruppen for at informere om alt der har praktisk betydning er en selvfølge. [R] har i sin rapport givet udtryk for at hun dagligt orienteret gruppen om programmet til følgende dag, og gjorde sit bedste for at alle rejsende havde det godt. Det kan være svært at dække alles behov når der er ti rejsende.

...”

I mail af 6. oktober 2014 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Vi finder ingen anledning til at tilbagebetalt noget beløb når I hverken gjorde os eller rejselederen opmærksom på utilfredshed under rejsen.

...”

I mail af 20. januar 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klagerens klagepunkter omhandler i høj grad rejselederens sprogfærdigheder. I bilag 11 svarer vi direkte til netop klagen om rejselederens sprogfærdigheder. I bilagsnr. 7 (online udbud) og bilagsnr 6 (turbeskrivelse) står der klart og tydeligt at turlederen er "dansktalende". Der står intet andet, og derfor er der ikke lovet mere end det. I turbeskrivelsen tilsendt efter booking står der "Med på turen vil være en rejseleder, [R] (mobiltelefon 00359 - XXXXXXXXXX) som man møder i ankomsthallen i Sheremetjevo lufthavn (Moskva). Rejselederens opgave er først og fremmest at holde sammen på gruppen og løse praktiske problemer og spørgsmål, som måtte opstå undervejs. Under alle udflugter i Rusland, Mongoliet og Kina benytter vi lokale engelsktalende guider, som har kendskab til landene og lokalområdet. Det er disse guider, som vil informere om områdets historie og de seværdigheder som man ser undervejs. Rejselederen kan hjælpe til med oversættelse, hvis man har brug for det". Der bliver aldrig lovet at rejselederen har masser af erfaring, har været på rejselederkursus eller er dansk. Det er [B's] opfattelse at alle arrangementer og forhold som nævnt i udbuddet (bilagsnr. 7) og rejsebeskrivelsen (bilagsnr. 6) er blevet overholdt og efterkommet. Pakkerejsen er blevet gennemført nøjagtigt som aftalt og beskrevet. Alle ydelser er blevet efterkommet. Jeg henviser til bilagsnr 17 for et mere uddybet svar. Klageren påpeger i bilagsnr. 9 og på klageskema, at der bliver oversat for lidt. Det er dog gjort tydeligt i rejsebeskrivelsen at man selvfølgelig skal gøre det klart for rejselederen at der er et behov for at oversætte. Man benytter engelsktalende guides i samtlige byer, og der er en vis formodning om at deltagere har et minimum niveau på engelsk så man kan forstå hvad der bliver sagt på engelsk. Rejselederen er der som sagt kun for at "hjælpe med at oversætte".

...”

Bureauet har yderligere begrundet klagen i mail af 6. november 2014 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ifølge pakkerejselovens § 26, stk. 1 skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter opdagelsen af manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig en mangel.

Bureauet kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. pakkerejselovens § 26, stk. 2.

Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af lovens § 26, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

På rejsen medvirkede en svensk- og norsktalende rejseleder, og ikke dansktalende, som lovet.

Efter Ankenævnets opfattelse indebar den ændrede rejseleder en så væsentlig mangel ved rejsen, at klageren havde ret til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb.

Da bureauet ikke underrettede klageren om retten til at hæve aftalen, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 10.800 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at rejselederen, udover at denne ikke var dansktalende, var utilfredsstillende, og Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.300 kr. (sagskategori 2).

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

bestemmes:

[B]skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 10.800 kr. til klageren samt renter fra af 1.000 kr. fra den 17. maj 2015 og renter af 9.800 kr. fra den 8. januar 2015. 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 [B]inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh
Formand