

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-999

afsagt den 3. maj 2023

KLAGER	[klub1] v/[person1] [adresse1] [by1]	(36 voksne/8 børn/4 spædbørn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Gaustablikk Telemarken, Norge. 13.3.-20.3.2022	
PRIS	Total 232.495 kr. (Inkl. halvpension og madpakke i 6 dage)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende forplejning, da helpension blev ændret til halvpension uden prisreduktion, hvilket medførte merudgift til madpakker	
KRAV	16.000 kr. i erstatning	
KLAGEGEBYR	8. november 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	9. februar 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 13.500 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 8. november 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] 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.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 29. juli 2021 hos rejsearrangøren en rejse til Gaustablikk Telemarken, Norge, for 61 personer for perioden fra søndag den 13. marts 2022 til søndag den 20. marts 2022 med indkvartering i forskellige værelsestyper på Gaustablikk Høyfjellshotell, Hytter & Leiligheter. Med helpension.

Antallet af personer blev af klageren i samarbejde med rejsearrangøren senere ændret til i alt 48 personer (36 voksne/8 børn/4 spædbørn).

Klageren gør i klageskemaet til Ankenævnet gældende, at:

”...

[Klageren] fik på en skitur for handicappede og deres familier en uventet merudgift på ca. 16.000 kr.- idet vi jo ikke kunne sende en ekstra regning til deltagerne. Skiklubben har derfor selv betalt merudgiften.

...

Vi har været på tur til Norge i 23 år, heraf de sidste 20 år til Gaustablikk. Kun afbrudt af Corona i 2 år! Vi har altid helpension på vores ture, af hensyn til vores familier med handicappede, som ofte har nok i dette arbejde. Vi har altid til Gaustablikk rejst med [Rejsearrangøren] og købt både færgeoverfart og ophold på hotel hos dem.

...

Vi havde også i år bestilt med helpension og fået en bekræftelse incl. priserne for hele opholdet. Lige pludselig og sent i forløbet får vi at vide, at vi kun kan få halvpension, og det uden nogen form for reduktion i prisen! Hvilket vi selvfølgelig ikke forstår noget af! Vi var så nødt til at tilkøbe madpakker til hver dag, og det gav en merudgift på det nævnte beløb.

...”

Rejsearrangøren skriver i mail af 26. januar 2022 – 46 dage før afrejse – til klageren:

”...

Du bedes være opmærksom på, at værelserne kun er inkl. halvpension (morgen- og aftensmad) - De tilbyder ikke længere fuld pension.

De kan tilbyde frokost mod en merbetaling, men skal vide om I ønsker dette - De opfordrer dog til at købe individuelt på serveringsstederne i bakkerne.

...”

I mail af 9. februar 2022 skriver rejsearrangøren endvidere til klageren:

”...

Som jeg oplyste dig om i telefonen i går, har du ifølge pakkerejseloven ret til at afbestille din rejse, hvis der sker væsentlige ændringer - Se nedenstående uddrag.

Dine rettigheder ved ændringer i pakkerejsen Rejsearrangøren er forpligtet til at informere dig enhver ændring i pakkerejsen. Hvis der efter købet af en pakkerejse sker væsentlige ændringer, kan du have ret til at afbestille rejsen uden at betale afbestillingsgebyr.

Jeg kan ikke tilbyde dig at betale for jeres mad, og det kan Gaustablikk heller ikke - I har i forvejen fået 5% grupperabat og 1 værelse + overfart uden beregning for 1 person og pension i lejligheder, hvilket ikke normalt tilbydes.
..."

I rejsedokument af 11. marts 2022 fremgår bl.a.:

"...
1 Madpakke 6 dage 13.03.2022 – 12.142.00
..."

Efter hjemkomst skriver klageren i mail af 31. oktober 2022 til rejsearrangøren:

"...
Som tidligere nævnt har vi ikke været tilfredse med sidste års ændringer af opholdet på Gausta. 6 uger før rejsen afvikles, får jeg ændringen om, at vi går fra helpension til halv-pension. Jeg har for længst solgt turen til deltagerne, og derfor kan jeg ikke indkræve yderligere.
Jeg kan da slet ikke, som du og hotellet foreslår, aflyse turen. Det vil ingen da kunne forstå, og slet ikke handicappede!! Så efter at de har oplevet 2 aflysninger pga. Corona!! I min verden er det helt uforståeligt, at man ikke bare kompenserer for helpension ved at give os madpakkerne uden beregning. Vi har jo allerede betalt for den aflyste lunch!
..."

I mail af 9. januar 2023 til Ankenævnet skriver klageren:

"...
Prisen er kun 12142,- kr. idet det kun er 6 dage. Vi valgte selv at tage mad med til bål ude i sneen den 7. dag. Her havde vi en udgift på ca. 2500,- kr. til indkøb af proviant i DK.
..."

Klageren har yderligere begrundet sin klage i mails af 9. august 2022 og 9. februar 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver 16.000 kr. i erstatning.

I mails af 2. november 2022 skriver rejsearrangøren følgende til Ankenævnet:

"...
Du vil der se hva vi har rabattert og det vi har tilbydd kunden av løsninger. Vi har ikke mottatt svar fra [klageren] på vårt tilbud om rabatt.
Vi viser videre til våre reisebetingelser med klagefrist:...
Reklamationer ved pakkerejser:
Reklamationer over ferieboligen og dennes standard, faciliteter, rengøring m.v. skal STRAKS meddeles til feriestedets reception/repræsentant/ejer, således at man på stedet

har mulighed for at afhjælpe manglen med det samme. Dette gælder også reklamationer vedrørende skicentrenes faciliteter, bakker, m.v.
Såfremt feriestedet/repræsentanten/ejeren tilbyder at afhjælpe en mangel inden for rimelig tid, kan den rejsende ikke gøre noget krav gældende overfor [rejsearrangøren].
Eventuel yderligere reklamation skal fremsendes skriftligt som brev eller e-mail til [rejsearrangøren], eller til kundeservice@[...].dk senest 14 dage efter hjemkomst.

...

Jeg kan desuden informere om, at de har betalt DKK12.142,- for madpakker i 6 dage (dette er nettoprisen og 3 børn fri)

De har fået høj bil (DKK 1.670,-) samt rejseleder (DKK 538,-) fri - Dette gives normalt ikke til private gående grupper.

Han har dermed betalt DKK 9.934,- for madpakker til 48 personer i 6 dage.

Derudover har de fået 3-retters middag i stedet for buffet med husmandskost, da dette er det nye produkt.

..."

I mail af 26. januar 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

"...

Han henvender sig senere pr. telefon. 04.03.22 tilbyder jeg ham følgende som kompensation:

Nettopris på madpakker og 3 børn gratis.

Overfart for den høje bil gratis t/r og overfart for rejseleder uden beregning - Dette gives normalt kun til busser / busgrupper.

Desuden får de: Overnatning med halvpension for rejseleder uden beregning, 5% rabat på alt øvrig overnatning med halvpension og gratis slutrengøring af lejligheder. Dette vælger han også at lade være med at svare på (se mails fra 04.03.22 + 11.03.22)

..."

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at rejsearrangørens ændringer af måltiderne fra helpension til halvpension udgør en mangel, der berettiger klageren til erstatning af i alt 13.500 kr. svarende til udgiften på 12.142 kr. til tilkøb af madpakker samt udgifter til indkøb af frokost en dag, jf. § 28 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Den omstændighed, at rejsearrangøren ved bestillingen af rejsen har givet klageren forskellige rabatter, kan ikke føre til et andet resultat.

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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 13.500 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 8. november 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] 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