

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0220

afsagt den 21. maj 2015

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	St. Croix, De Dansk Vestindiske Øer.	4.11.-19.11.2014
PRIS	I alt	15.996 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. utilfredsstillende hotelstandard, vand dryppede ned fra loftet, oversvømmelse efter bad og der lugtede surt og muggent. Manglende oplysning om at der var en epidemi med chikungunya på rejsemålet.	
KRAV	Yderligere økonomisk kompensation svarende til ”En form for kompensation, men ikke en ny rejse!”	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren et gavekort på 1.600 kr. i kompensation. Under ankenævnsbehandlingen har bureauet udbetalt gavekortsbeløbet kontant.	
SAGEN INDBRAGT	5. januar	2015

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. oktober 2014 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til St. Croix, De Dansk Vestindiske Øer, for to personer for perioden fra tirsdag den 4. november til onsdag den 19. november 2014 med indkvartering i dobbeltværelse på Caravelle Hotel. Uden pension.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, navnlig pga. utilfredsstillende hotelstandard, vand dryppede ned fra loftet, oversvømmelse efter bad og der lugtede surt og muggent.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauet ikke havde oplyst klageren om, at der var en epidemi med chikungunya på rejsemålet.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Caravelle Hotel

Bo centralt i Christiansted på "The Boardwalk"

Caravelles placering midt i byen, direkte ned til vandet og med de mange historiske bygninger rundt omkring, er grunden til, at så mange kommer tilbage igen og igen. Havnepromenaden, som hotellet ligger direkte ned til, kaldes "The Boardwalk". I hverdagene er dette stedet, hvor folk mødes, spiser eller får sig lidt at drikke efter endnu en skøn dag i paradiset - eller bare nyder nuet med dem, man holder af eller i selskab med nye venner.

...

Caravelle Hotel er perfekt til dem, der søger oplevelser både i og uden for byen, men samtidig gerne vil have en base, hvor man kan nyde ferien i ro og mag.

...

Byggeår: 1969

Renoveret: 2000

...

De Dansk Vestindiske Øer

...

De Dansk Vestindiske Øer ligger i den nordlige ende af De Små Antiller i Det Caribiske Hav og har subtropisk, tempereret klima med østlige passatvinde, relativ lav luftfugtighed og en gennemsnitstemperatur på 27°.

...”

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår bl.a.:

” ...

Indkvartering: Caravelle Hotel (3)

...

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på rejsemålet gøres gældende overfor rejselederen eller [B's] lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...”

...”

Af Centers for Disease Control and Preventions hjemmeside fremgår bl.a.:

” ...

Chikungunya i Caribien

...

Opdateret: 21. oktober 2014

Hvad er den aktuelle situation?

I december 2013 World Health Organization (WHO), rapporterede lokale transmission af chikungunya i Saint Martin. Lokal transmission betyder, at myg i området er blevet smittet med chikungunya og spreder det til folk. Det er første gang, at lokal transmission af chikungunya er blevet rapporteret i Amerika.

Lokal transmission af chikungunya nu rapporteret i andre lande i Caribien. Pr. 21. oktober 2014 har følgende caribiske lande rapporteret om tilfælde af chikungunya:

- ...
- De Amerikanske Jomfruøer

CDC anbefaler, at rejsende til Caribien beskytte sig mod myggestik. Nogle rejsende kan være mere tilbøjelige til at få chikungunya, har svær sygdom, eller have større risiko for andre grunde. CDC rådgiver rejsende i højrisikogrupper for at diskutere deres rejseplaner med deres læge. Disse grupper omfatter følgende:

- Folk, der har gigt
- Mennesker med alvorlige tilgrundliggende sygdomme (såsom forhøjet blodtryk, hjertesygdomme eller diabetes)
- Folk ældre end 65

...

Hvad er chikungunya?

Chikungunya er en sygdom forårsaget af en virus, der spreder sig via myggestik. De mest almindelige symptomer er feber og ledsmerter. Andre symptomer kan være hovedpine, muskelsmerter, hævede led, eller udslæt. Chikungunya sygdom sjældent er dødelig, men symptomerne kan være alvorlige og invaliderende. De fleste mennesker, der bliver syge føler bedre inden for en uge. Hos nogle mennesker, kan ledsmerter vare i måneder eller år.

...

Hvad kan rejsende gøre for at forhindre chikungunya?

Der er i øjeblikket ingen vaccine eller medicin for at forebygge chikungunya. Den eneste måde at forhindre chikungunya er at forhindre myggestik. Forebyggelse af bid kan være svært, men det er vigtigt, da du kan få syge efter bare ét bid.

...”

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. november 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Da vi tirsdag bliver vist op i 1. værelse, lugter der af sur karklud og vi får våde fødder af gennemblødt gulvtæppe. Jeg klager i receptionen, og bliver vist til nr. 2 værelse. Der lugter lige så slemt, men vi er trætte, så min mand går i bad. Da han er færdig, sejler der af vand i hele badeværelset og ca. 1,5 meter ind i værelset. Der er trægulv ud i ét på det stykke !!

Jeg går ned til [B] kontoret og beder om hjælp til et nyt værelse og fortæller jeg har astma og allergi, som dog er velbehandlet, men at jeg kan begynde at mærke det. [A] henter rejselederen [...]. Han spørger mig, om jeg havde oplyst ved bestilling af rejsen, at jeg har astma. Det har jeg ikke, da jeg ikke kan se det har nogen betydning. Han går op på hotellet, møder min mand, som beder om et andet hotel, da dette er klart saneringsmodent og sundhedsskadeligt bl.a. pga. skimmelsvampe. Det mener [Rejselederen] dog ikke og finder et 3. værelse, som vi flytter til.

Det er ikke vådt, men den samme lugt. Og da en af de ansatte hjælper med at flytte, spørger jeg om de har et værelse uden gulvtæppe. Det har de, men det er først klar næste dag. Så vi overnatter og jeg får et slemt astma anfald ved kl. 1 tiden.

Næste dag onsdag flytter vi så til 4. værelse, som er uden gulvtæppe, virker tæt og dufter stærkt af en friskdufter, som står på en hylde. Den bliver smidt ud pga. allergi. Alt er godt til vi skal i seng og min mand ligger i et stort hul i madrassen og har fjedrene stikkende i ryggen. Så vi sover i fodenden, brokker os næste morgen og får skiftet madras. Så det går fint til fredag, hvor vi får regn hele dagen. Allerede fredag nat begynder det at stinke indelukket, muggen og fugtigt, og jeg kan høre det drypper i værelset. Der går et stykke tid, før vi opdager, det kommer fra et hulrum ved terrassedøren, og at det bliver værre når døren står åben. Vi er derefter så lidt på værelset som muligt, da min astma bliver værre og selv min mand kan mærke det i luftvejene og halsen.

...

Hele hotellet er så forsømt og slidt ned. I samtlige 14 dage, dryppede bl.a. ned i receptionen, hvor der var 2 etager over. Vi så aldrig gæster ved svømmebassinet eller området omkring. Da vi en dag ville sætte os en i stol, var de 2 første i stykker, så vi opgav! 2 steder var der fare for tagrender ville falde ned, så der var sat afspærring op.

...

I løbet af mandag på øturen, bliver min mand meget dårlig. Jeg spørger [B] på kontoret, hvad jeg skal gøre, og får at vide det lyder som om vi skal tage på hospitalet, med en taxi. Det kan han dog ikke overskue. Han tager Pinex i løbet af natten, men det er skidt om morgenen. Jeg kontakter [Rejselederen], da han møder, og han kan så fortælle, at det lyder som Chikungunya, som man får af en myg, og som alle næsten har eller har haft på øen. Han kender flere som ikke kunne stå ud af sengen pga. ledsmerter og feber.

...

De næste 4 dage var meget slemme. Ondt i alle led, høj feber, udslet med kløe og svigen over hele kroppen, hovedpine og dårlig mave. Men pga. stanken fra trævæggen, tog vi hver dag over på øen, hvor han lå i skyggen, tæt på toilettet.

Allerede på byturen dagen efter vi var ankommet, fortalte [A] om 10 dags febereren, som mange på øen havde. Bl.a. damen i et hus vi skulle se. Vi var flere som spurgte om det smittede. Og fik et nej. Det er dog dybt forkasteligt, at vi ikke på det tidspunkt fik at vide, det handlede om myg, og om at beskytte os mod stik. At det rent faktisk var en epidemi på øen og at folk blev meget syge af den.

Hvis vi havde vist om Chikungunya, havde vi aldrig bestilt rejsen. Nu er vi heldige, at det var min mand og ikke jeg der blev stukket.

Hjemme igen søgte jeg på google, og fandt amerikanske hjemmesider, hvor de fraråder rejse til områder med sygdommen - bl.a. folk over 65 år, gravide, med luftvejsproblemer og nedsat immunforsvar.

Alt i alt en rejse som vi aldrig glemmer både på godt og ondt. Men bestemt også en rejse, som slet ikke lever op til de forventninger vi havde fået, ved at læse jeres beskrivelser af Hotel Caravelle og hele området. Det er et samfund i forfald og fattigdom, ikke bare hotellet men det meste af byen. Desuden har min mand stadig ledsmerter og hovedpine pga. sygdommen.
...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 24. november 2014 til bureauet og i mails af 23. og 24. februar 2015 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 1.600 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Under ankenævnsbehandlingen har bureauet udbetalt gavekortsbeløbet til klageren, men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere økonomisk kompensation svarende til "En form for kompensation, men ikke en ny rejse!"

Bureauet gør i mail af 2. december 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Hotel Caravelle er et af vore flagskibe på St. Croix, et meget populært mellemklasse hotel, med en unik beliggenhed direkte ved "The Boardwalk" tæt på byen med alle dens butikker og restauranter.

Når man vælger at bo på et tre stjernet hotel, må man forvente et lettere slidt hotel, på vores hjemmeside [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk) under "Værd at Vide" skriver vi følgende omkring hotelkategorier; Hotelkategorier

[B] hotelkategorier er givet ud fra en samlet vurdering af vores hoteller/lejligheder på rejsemålet, og er ikke altid den samme, som de enkelte hotellers officielle kategori, eller den kategori hotellet har givet sig selv. Vores bedømmelser er gjort ud fra faciliteter på stedet, afstand til strand og by, standard på værelserne/lejlighederne og endelig det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære. Det skal understreges, at kategoriseringen er [B]' egen kategori og kan være forskellig fra rejsemål til rejsemål, grundet den varierende standard fra det ene rejsemål til det andet. Vores kategorisering kan således ikke sidestilles med de forskellige nationale kategoriseringer.

Bravo-kategori 3

[B] mellemklasse. Gode og ofte populære hoteller/lejligheder i en fin standard med rimelige faciliteter og gode værelser/lejligheder, der dog kan forekomme lidt slidte. Typisk med serviceminded personale og hyggelig atmosfære.

Det er beklageligt at høre at I ved ankomst til Hotel Caravelle blev tildelt et værelse med indelukket lugt, samt hvor gulvtæppet virkede fugtigt, dette er bestemt ikke optimale forhold, og vi er derfor glade for at høre at det lykkedes jer at flytte til et andet værelse. Vi er dog kede af at høre at det næste værelse desværre heller ikke var tilfredsstillende, og at I her måtte opleve at vandet fra badeværelset løb ud i hele værelset.

Det er beklageligt at I endnu engang må flytte til et andet værelse på grund af lugtgener fra fugtskader, vi opfordrer altid vores gæster til at informere vores salgskonsulenter omkring de lidelser eller sygdomme man måtte have, på den måde har man mulighed for at indgive specielle ønsker overfor hotellet, med hensyn til værelsets indretning.

Det glæder os at høre at I fjerde gang fik tildelt et værelse der levede op til jeres forventninger uden gulvtæppe, og som virkede tæt. Det er dog beklageligt at høre at madrassen ikke var tilfredsstillende og havde et hul. Det glæder os derfor at høre, at det lykkedes jer at få en ny madras den efterfølgende dag.

Det er beklageligt at høre at I om fredagen oplevede et massivt regnvejr, som medfører at det kom til at lugte fugtigt, og det medførte at din astma bliver meget slem.

Byggestilen på De Dansk Vestindiske øer, er meget anderledes end hvad vi er vant til herhjemme fra. Kombinationen af dette samt det meget fugtige klima der findes på øen, gør at mange hoteller på øen kan virke fugtige og klamme.

Såfremt det dryppede ind i jeres værelse, skulle dette have været påtalt overfor vores rejseledere, således dette kunne blive påtalt overfor hotellets manager.

...

Det er beklageligt at høre at din mand blev syg under jeres ophold på St. Croix. Dette er bestemt ikke optimalt når man opholder sig i et fremmede land.

Chikungunya er en helt ny dengue-feber agtig sygdom. Sygdommen er først kommet til øen for et par måneder siden. Dengue-feberen rammer endnu flere og har været på øen i mange år. Det er desværre blevet en stor del af at opholde sig på De Dansk Vestindiske øer, vi har derfor bedt vores destinationschef om at være bedre til at oplyse vores gæster omkring denne myg. Vi fraråder ikke vores gæster at rejse til De Dansk Vestindiske øer på grund af denne myg. [B] følger Udenrigsministeriets vejledninger og anvisninger, og så længe de ikke vurderer at denne myg udgør en reel sundhedsfare for vores gæster samt rejseledere, fraråder vi ikke at rejse til øerne.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i brev af 12. februar 2015 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at indkvarteringen på Caravelle Hotel pga. standarden på værelserne ikke var fuldt ud tilfredsstillende.

På denne baggrund, og da klageren flere gange måtte bruge tid på at flytte værelse, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet også har erkendt.

Ankenævnet finder imidlertid, at nedslaget til klageren pga. ovenstående mangler efter en samlet vurdering ikke overstiger det kompensationsbeløb på i alt 1.600 kr., som bureauet under ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere kompensation.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over vandindtrængen på værelset, som klageren blev tildelt dag 2 – onsdag den 5. november 2014 - i forbindelse med indkvarteringen på Caravelle Hotel, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe dette forhold.

Da klagerens reklamationspligt er trykt på klagerens billet og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens øvrige krav i forbindelse med indkvarteringen ikke imødekommes, jf. § 26 i lov om pakkerejser.

Da det ikke er muligt at vaccinere mod Chikungunya, og da hverken Statens Seruminstitut eller en anden dansk offentlig myndighed forud for rejsen har frarådet danske borgere at rejse dertil, finder Ankenævnet, at bureauet ikke har været forpligtet til at oplyse klageren om risikoen for at blive smittet med Chikungunya.

Det påhviler derfor den rejsende at holde sig orienteret om evt. smitsomme sygdomme på rejsemålet. Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand