

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-2798

afsagt den 25. marts 2020

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager]	(4 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Attica Riviera, Grækenland. 23.8.-31.8.2018.	
<b>PRIS</b>	I alt 19.352 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. opholdets og områdets beskaffenhed som følge af skovbrand kort tid før ankomst. Rejsearrangørens manglende oplysning herom på bestillingstidspunktet.	
<b>KRAV</b>	”Kompensation for en meget trist og ødelagt ferie.”	
<b>KLAGEGEBYR</b>	15. november 2019	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	23. januar 2020	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 19.352 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 15. november 2019. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. august 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Attica Riviera, Grækenland, for 4 personer for perioden fra torsdag den 23. august til fredag den 31. august 2018 med indkvartering i to superior dobbeltværelser – et med udsigt til bjergene og et med delvis havudsigt - på hotel Ramada Attica Riviera. Med All Inclusive.

Efterfølgende tilkøbte klageren opgradering af værelset for to personer, således at de blev indkvarteret i et superior dobbeltværelse med havudsigt i stedet for et værelse med udsigt til bjergene.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”10 Min. før vi ankom med bussen til byen Attica fik vi af guiden at vide at byen var brændt. Vi var ikke blevet informeret om det fra rejseselskabet, selvom vi havde haft telefon kontakt vedrørende et spørgsmål omkring vores værelser, og fik virkelig et chok.

Alt på nær hotel og et lille pizzeria var brændt. Der var stort set ingen mennesker i byen udover politi og militærfolk. Rundt i byen lå der blomsterbuketter og på lygtepæle hang der dødsannoncer.

Det var virkelig deprimerende at se på og vi tænkte og snakkede meget om de stakkels mennesker, som havde haft deres liv i byen. Hvis vi ville gå en tur langs med stranden måtte vi springe over brændte træer, og hvis vi gik en tur i byen var det brændte huse og ødelæggelser overalt.

Vi klagede til guiden over den manglende information, og sagde at vi ville klage, når vi kom hjem.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Grækenland - intet mindre end betagende!

Blændende hvidkalkede huse med azurblå vinduer og døre. Små hvide kirker, hvis fine kupler runder op mod den blå, blå himmel. Jomfru Maria i vejkanten alle vegne og små fiskerlejer med både, der hver morgen lander de friskeste fisk i alle størrelser og farver. Og så er der grækerne, et smukt folkefærd i både ånd og form. Smilende, kædedansende, syngende, nysgerrige og ikke mindst gæstfrie. Selvom det græske øhav og fastland har været et kært rejsemål for millioner af mennesker i de sidste 35 år, har både befolkningen og naturen formået at holde fast i sin autenticitet. Du kommer altid rigere hjem fra en rejse til Grækenland.

Det vidunderlige Grækenland

De græske øer og det græske fastland byder på en masse fantastiske og fascinerende landskaber, spændende kultur og historie, mytologi og antikke templer med meget mere. Rejsemålene er blandt de mest populære turistmål for danskerne, og det er der god grund til! Der er for eksempel sørget for de smukkeste og mest romantiske solnedgange, du kan forestille dig, mens du sidder der på en taverna og siger farvel til dagen.

...

Vi har udvalgt flere rejsemål på Det Græske Fastland, hvor man flyver til Athen samt store og små græske øer:

Det autentiske græske fastland

Når I rejser med til det græske fastland, har I alle muligheder for at præge ferien præcis, som I har lyst. I kan selvfølgelig vælge at bo i eller tæt på Athen eller en af de nærtliggende ferie- og badebyer, hvor I på fineste vis kan kombinere et afslappende strand liv med muligheden for masser af oplevelser. Det gælder både i Tola, Nafplio, Attica og Loutraki.

...

Attica-kysten - kun 40 kilometer fra Athen

Kun 40 kilometer øst for Athen ligger Attica-kysten. Her finder I skønne hoteller helt ude ved kysten, hvor I kan nyde ferielivet på fineste vis. Det er altså let at nyde en afslappende resortferie netop her - og samtidig er det let at besøge Athen, hvis I gerne vil opleve storbyen på en og samme ferie.

..."

Af Udenrigsministeriets rejsevejledning dateret den 11. juni 2018 fremgår bl.a.:

"...

Naturkatastrofer

...

Om sommeren er der risiko for skovbrande i det meste af Grækenland.

..."

I mail af 18. december 2019 anfører medarbejder hos Udenrigsministeriet endvidere:

"...

I perioden fra d. 23/7 2018 til d. 27/7 2018 har vi udsendt nedenstående information via Danskerlisten vedrørende skovbrande i Grækenland. Meddelelserne vises også i toppen af rejsevejledningerne, men er ikke en del af selve rejsevejledningen.

...

23 juli 2018

GRÆKENLAND: Nordøst for Athen er der i øjeblikket flere brande i områderne Mati, Kalamos, Agios Andreas, Neos Voutzas og Kalitechnopolis. Herudover er der brande i Kinetta, som ligger mellem Athen og Korinth. Hvis du er tæt på branden, bør du udvise forsigtighed og følge lokale myndigheders råd og vejledning.

27. juli 2018

GRÆKENLAND: Skovbrandene er under kontrol. Generelt er der hver sommer risiko for skovbrande i det meste af Grækenland, og på linket her kan du finde flere informationer om skovbrande og om, hvordan du skal forholde dig. Du bør løbende holde dig opdateret om situationen via de lokale myndigheder og dit rejsebureau, og altid følge myndighedernes anbefalinger.

...

I samme periode har vi også udover ovenstående slået nedenstående information op på vores facebookside vedrørende skovbrande i Grækenland. Disse beskeder er heller ikke en del af selve rejsevejledningen.

24 juli 2018

GRÆKENLAND: Brandene øst for Athen er under kontrol. Motorvejen mellem Athen og Korinth er åben og Athens lufthavn fungerer normalt. Rejser du i Grækenland bør du fortsat være forsigtig og følge myndighedernes råd og vejledning.

...

25 juli 2018

GRÆKENLAND: Brandene på Kreta og Peloponnes er nu under kontrol. Det brænder fortsat 30 km øst for Korinth. Motorvejen mellem Athen og Korinth er åben, og vejen mellem Athen og Lauraki er også åben. Flytrafik i Grækenland er ikke påvirket, og luft-havnen i Athen er åben. Skal du til Grækenland, kan du tage kontakt til dit flyselskab eller dit hotel og forhøre dig om situationen på netop din destination.

..."

I rejsearrangørens "Kære gæster"-brev udleveret til klageren ved ankomsten til rejsemålet fremgår bl.a.:

"...

For nogle uger siden blev Grækenland, som I nok har set og hørt om i medierne, ramt af en stor skovbrand.

Attica-området blev også ramt, men på mirakuløs vis gik Hotel Ramada Attica Riviera fri. Det står knivskarpt, som det gjorde før skovbranden, men området, før man kommer til hotellet, bærer selvfølgelig præg af ildens hærgen. Der er allerede ryddet meget op, og tavernaen samt minimarkedet i området er genåbnet, livet går sin gang, selvom der sikkert går lidt tid, før området er helt sig selv igen.

[Rejsearrangøren] har helt ekstraordinært valgt at øge antallet af aktiviteter på hotellet samt indsætte en gratis minibus. Den kører til den lille havneby Rafina alle ugens dage og til Athen hver tirsdag, så man på den måde kan besøge såvel det lokale som den imponerende hovedstad.

...

Det eneste grækerne ønsker er, at vi holder ferie i området og hjælper dem i gang igen oven på den tragiske brand.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. september 2018 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

D.23./8. 2018 rejste vi feriestemte afsted mod Grækenland. Vi så frem til at skulle opleve en del af det græske fastland med [Rejsearrangøren], som vi tidligere med stor tilfredshed har rejst med.

10 min. før ankomst fortalte vores unge guide at hun havde været på destinationen i 2 mdr. og at vi nu kørte ind i det område, der 1 mdr. tidligere var brændt. Hun beroligede os med at vores hotel var hel intakt.

Men, men, men !!! Det var et meget sørgeligt syn, der mødte os. Hvor vi end kiggede hen så var stort set alt i byen brændt. Det var et stort chok for alle i bussen, og det gjorde os meget triste at tænke på de stakkels indbyggere i byen, som havde mistet alt og også havde mistet familiemedlemmer.

Vi var slet ikke forberedt på dette syn og at det var i dette område, som vi skulle til. Det tog vores glæde ved ferien ned til et lavpunkt.

Vi plejer at gå ture om aftenen; men det var ikke muligt og i hvert fald slet ingen fornøjelse her og alt lugtede af røg. Der var stort set kun hotellet, der ikke var berørt.

På [Rejsearrangøren] hjemmeside kunne vi ikke læse noget om det og trods 2 telefoniske henvendelser, var vi ikke blevet orienteret. Vi ville gerne selv have taget stilling til, om vi skulle rejse dertil nu eller have ventet og valgt et andet rejsemål denne gang.

Vi må sige at vores tillid til [Rejsearrangøren] (ejerens holdninger) har lidt et alvorligt knæk. Dette forstærkedes af, at vi erfarede at man havde rettet henvendelse til rejse ankenævnet for at høre om der kunne stilles krav om erstatninger fra rejsedeltagere. Vi synes, at det er meget uetisk.

Som kompensation fik vi en bustur til Athen, hvilket i vores øjne ikke var noget stort. I kunne dog i det mindste have bestilt billetter for os til Akropolis, så at vi ikke skulle stå i kø en halv dag.

Så alt i alt ØV-ØV- ØV.

...”

I udateret mail til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Nu er det jo ikke sådan, at vi ikke vidste, at der havde været brand i Grækenland; men vi vidste ikke, at det lige præcis var i det område, hvor vi skulle være. Det er det vores klage går på. Da vi er voksne mennesker, der er vant til selvstændig at tage beslutninger, ville vi have sat pris på selv at kunne have besluttet, om det var en god ide at rejse dertil netop nu, eller om vi skulle vente med det til et senere tidspunkt.

Vi har svært ved at forstå, hvordan en bustur til Athen uden guide kan koste 400 kr. pr. person.!!!

Det var en næsten mennesketom by, vi kunne gå rundt. Der var bare politi, beredskabsfolk og folk, der fældede træer. Rundt i byen stod der toiletvogne. Parker osv. overalt var udbændt, så det var helt bestemt et meget trist syn, og ja vi kunne gå til havnen; men der var ingen mennesker. Det med at gå langs vandet var så som så, da man skulle hoppe over udbændte træer, og flere steder lå der buketter for omkomne. Meget meget trist!!!

...”

I mail af 10. oktober 2019 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

”...

I henhold til mail d. 6.9. 2018.

Da vi via dagspressen erfarer, at gæster som har rejst med jer til Attica Grækenland i august 2018 har fået erstatning via pakkerejse ankenævnet, vil vi nu atter rette forespørgsel til jer angående vores oplevelser, som var akkurat magen til.

Vi har tidligere skrevet til jer to gange i september 2018, hvor vi kun fik svar den ene gang.

På turen talte vi flere gange med guiden om vores utilfredshed. Guiden sagde, at [Rejsearrangøren] havde undersøgt, at det var i orden at sende gæster af sted dertil.

Vi er stadig kede af den oplevelse vi fik med Grækenland. Vi forventer at høre fra jer ang. en kompensation for denne dårlige oplevelse.

Vi forventer at høre fra jer i løbet af kort tid.

Modsat vil vi rette henvendelse til pakkerejse ankenævnet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 25. november, 9., 15., 30. december 2019 samt 19. og 22. januar 2020 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Kompensation for en meget trist og ødelagt ferie.”

Rejsearrangøren gør i mail af 6. september 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som det har fremgået af nyhederne, i aviser og på TV, var store områder i Grækenland desværre ramt af voldsomme skovbrande omkring begyndelsen af august måned. Området Attica Riviera blev også hårdt ramt, og det har naturligvis haft vores bevågenhed, når sådan en naturkatastrofe rammer et område, hvor vi har gæster. Heldigvis gik det ikke ud over hotel Ramada Attica Riviera. Hotellet slap uskadt og efter en grundig rengøring og udluftning, stod hotellet hurtigt klart til at modtage vores gæster. Ret hurtigt åbnede det lille minimarked også, så dermed var de ting, som vi reklamerer med i vores beskrivelse af hotellet til stede, og vi så ingen grund til at ulejliges vores gæster.

Når det er sagt, så har vi forståelse for, at det er ubehageligt at se ødelæggelse i området; men det er jo nu engang sådan det er, når naturens kræfter har været på spil. Vi har hele tiden haft vores rejseledere i området, og ved at alting omkring hotellet fungerer. Vores udflugter kører som planlagt, og der er mange muligheder for udflugter både med vores rejseledere, på egen hånd eller i en lejet bil. Stranden er helt i orden, og det er muligt at gå en tur hen til den lille havn, hvor man også er ved at have tingene i orden igen.

For at vise vores forståelse for situationen modtog I en gratis bustur til Athen - en tur, der normalt koster ca. kr. 400,- pr. voksen.

...”

I mail af 16. oktober 2019 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

I klagede første gang til os den 02.09.2018 - altså for mere end et år siden. Den gang blev jeres henvendelse behandlet, og vi har ikke efterfølgende hørt fra jer. Derfor må vi desværre meddele, at jeres sag er forældet, og vi kan ikke længere tilbyde at behandle den. For god ordens skyld skal vi oplyse, at I naturligvis altid har mulighed for at høre Pakkerejse-Ankenævnets vurdering af jeres henvendelse. Klageformular findes på Nævnets hjemmeside [www.pakkerejseankenævnet.dk](http://www.pakkerejseankenævnet.dk). Pakkerejse-Ankenævnet kan også kontaktes på adressen: Røjelskær 11, 3. sal, 2840 Holte, telefon [...].

...”

I mail af 20. januar 2020 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Efter hjemkomst fremsender [klageren] den 01.09.2018 en klage over opholdet. Denne henvendelse behandles den 06.09.2018 (se venligst bilag [...]), og vi hører ikke mere fra [klageren], før hun i dagspressen læser, at der i Pakkerejse-Ankenævnet er blevet afsagt kendelser i lignende sager. Herefter klager hun den 16.09.2019 - mere end et år efter, at sagen er behandlet her. Denne klage har vi afvist med henvisning til, at den er forældet

(se venligst bilag [...]). Destinationen er lukket, og vi har afsluttet de indkomne sager og har gjort regres mod hotellet. Vi har ikke mulighed for mere end 1 år senere at kræve yderligere regres.  
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 29. oktober 2019 til Ankenævnet.

### Ankenævnets afgørelse

Indledningsvis bemærkes, at klagerens indgivelse af reklamation til rejsearrangøren den 6. september 2018 samt klage til Ankenævnet den 15. november 2019 ikke er til hinder for realitetsbehandling af klagen, idet rejsearrangøren ved afvisning af klagerens krav den 6. september 2018 ikke gav klageren information om muligheden for at indbringe en sag for Pakke-rejse-Ankenævnet i henhold til Forbrugerklageovens § 4, stk. 2.

Det er ubestridt, at der i slutningen af juli 2018 hærgede en skovbrand i området Attica Riviera, hvor det bestilte hotel var beliggende, som medførte omfattende ødelæggelser, og at klageren ikke blev oplyst herom på bestillingstidspunktet den 11. august 2018.

Efter en helhedsvurdering, og ud fra rejsearrangørens områdebeskrivelse, finder Ankenævnet, at rejsemålets beskaffenhed – selvom hotellet gik fri af skovbranden – er af så væsentlig betydning for gennemførelsen af rejsen, at rejsearrangøren i forbindelse med salg af rejser til rejsemålet, der var væsentligt berørt heraf, tydeligt burde have informeret herom.

**3 medlemmer** (Ankenævnets formand og Forbrugerrådet Tænk), finder på denne baggrund, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

**2 medlemmer** (Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark) finder, at skovbranden i området Attica Riviera i Grækenland i sommeren 2018 var almindeligt kendt på bestillingstidspunktet, og fastsætter derfor tilbagebetalingen til klageren til et lavere beløb.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 19.352 kr.

Da klageren efter stemmeflertallet har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 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.

Efter stemmeflertallet

**b e s t e m m e s:**

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 19.352 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 15. november 2019. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh  
Formand