

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-36

afsagt den 18. september 2019

KLAGER [Klager] (2 personer)
[Adresse1]
[By1]

SALGSBUREAU [Rejsearrangøren]

ARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Attica Riviera, Grækenland. 16.8.-24.8.2018.

PRIS I alt 9.256 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. opholdets og områdets beskaffenhed som følge af skovbrand kort tid før ankomst. Bureauets manglende oplysning herom og mulighed for at hæve aftalen før afrejse.

KRAV ”...en passende kompensation for selve rejsen...50 %”
Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 1.000 kr. for utilfredsstillende forplejning, som ikke er omfattet af klagesagen.

KLAGEGEBYR 7. februar 2019

SAGEN FULDT OPLYST 22. maj 2019

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.256 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 7. februar 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. januar 2018 i bureauets butik en rejse til Attica Riviera, Grækenland, for 2 personer for perioden fra torsdag den 16. august til fredag den 24. august 2018 med indkvartering i superior dobbeltværelse med havudsigt på hotel Ramada Attica Riviera. Med All Inclusive.

Den 17. juli 2018 ændrede bureauet afrejse- og hjemkomstlufthavn.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Jeg kontaktede [Rejsearrangøren] på telefon 2 gange før afrejse for at høre hvordan det var, nu der havde været brand i området. Første gang fik jeg at vide at så længe jeg ikke hørte fra dem, så var der ikke noget at være bange for. Anden gang jeg ringede fik jeg at vide at der ikke var sket noget med hotellet og at vi sagtens kunne tage dertil, vi skulle ovenikøbet langt op på bjerget for overhovedet at kunne se at der havde været brand i området.

Dette stemmer så ikke overens med det vi kommer ned til, og det er ikke sådan en ferie som vi har bestilt, hvor det hele er nedbrændt og der lugter af brand når vi sidder ved poolen.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

All Inclusive-hotel lige ved kysten

Ramada Attica Riviera Hotel ligger lige ved stranden øst for Athen. Her finder I en ægte perle med et dejligt poolområde og afslappende omgivelser. Et dejligt valg, uanset om I vil nyde de gode strande eller tage på opdagelse på det græske fastland.

Hotellet har fine faciliteter, bl.a. er de meget kendt for deres flotte spa-område, hvor I kan benytte flere områder mod gebyr. Det er perfekt til Jer, der vil slappe helt af og nyde livet på den græske kyst. Her finder I også et fitnesscenter. Vil I til stranden kan I let gå her til – og I kan gå hele vejen til Nea Makris, hvor der både er butikker og tavernaer.

Midt på hotellet finder I et godt poolområde, hvor der både er liggestole og parasoller.

Der er også en poolbar, hvor I kan nyde forfriskninger i løbet af dagen, ligesom I også kan nyde alle måltider på hotellet – Jeres rejse er nemlig med All Inclusive.

Et perfekt valg for par, der gerne vil nyde livet! I kan selvfølgelig også gå på opdagelse i nærområdet eller tage en dag til Athen – kysten ligger i køreafstand fra den berømte hovedstad, der virkelig byder på mange spændende oplevelser.

...

Om Attica

Forestil dig skønne hoteller, dejlige strande og en perfekt beliggenhed tæt på mange oplevelser på det græske fastland - så har du Attica. Her kombinerer man på fineste vis ren afslapning og store kulturelle oplevelser. Det betyder, at uanset hvad I drømmer om, så finder I det hele ved Attica!

Blot 40 kilometer øst for Athen ligger Attica. En berømt kyststrækning, der gennem mange år har budt gæster velkomne - og alle aldre vil nyde en fantastisk ferie lige her!

Gode resorts langs kysten - tæt på Nea Makri

Hos [Rejsearrangøren] har vi valgt en række gode resorts med en skøn beliggenhed. Her finder I både mange faciliteter, dejlige poolområder - og selvfølgelig en beliggenhed tæt på kysten.

Hovedbyen omkring hotellerne kaldes Nea Makri. Her finder I en skøn strandpromenade, hvor I let kan slentre. Der er også gode restauranter, og i byen finder I et fint udvalg af små butikker. Syd for området ligger også byen Rafina, der har en stor havn. Herfra er der mange muligheder for at sejle på opdagelse til en af de mange græske øer.

Athen - en oplevelse i særklasse!

Det er svært at løsrive sig fra Atticas dejlige ferieliv, men I må ikke snyde jer selv for en tur til Athen. Den hyggelige hovedstad byder både på et væld af seværdigheder, gode restauranter og shoppingsmuligheder. Akropolis er selvfølgelig et must - og uanset om man er historieinteresseret eller ej, så er det en oplevelse for alle.

Meget mere end Athen

Men Athen er ikke det eneste, I let kan opleve - for Atticas bagland er kort sagt fuld af oplevelser. Poseidons Tempel er fantastisk – både historien, men også udsigten herfra. I kan også tage turen til flere spændende fund bl.a. Mykene og Epidaurus, som de fleste kender. Lejer i en bil, byder baglandet også på autentiske, græske landsbyer og flere hyggelige vingårde.

...

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 dér på en taverna og siger farvel til dagen.

Originale smagsoplevelser

At grækerne stadig holder fast i meget af det originale, kan du smage på maden og ikke mindst i retzina'en - denne mærkelige harpiksagtige drik, som simpelthen kræver, at du har duften af blomster og øhavets helt specielle tørre, varme luft i næsen for at få den fulde smagsoplevelse. Glæd dig til græsk mad og drikke på din ferie.

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 strandliv med muligheden for masser af oplevelser. Det gælder både i Tolo, 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 én og samme ferie.

...”

I bureauets ”Kære gæster”-brev udleveret til klageren ved ankomst 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 28. august 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi er lige kommet hjem fra ferie i Grækenland, hvor vi boede på Ramada Attica Riviera. Det blev ikke lige den ferie, som vi havde håbet på og ønsket, og det skyldes de informationer, som I gav os inden afrejse.

Vi kontaktede jer på telefonen, inden vi skulle af sted, da vi var noget bekymret efter den brand som var i Grækenland. Vi ville gerne vide hvordan situationen var i området, hvor vi skulle bo, for når vi kiggede på kortet så det ud til, at vi skulle bo lige i nærheden af der, hvor der havde været brand, så derfor kontaktede vi jer. Det vi så får at vide fra jer er, at der ikke er sket noget på hotellet, højst var der måske et blad på en palme som havde taget lidt skade, men selve hotellet var der ikke noget på. Så spurgte jeg til, hvordan det så ud ude omkring hotellet, og fik at vide at der var der heller ikke noget at se, da branden var langt væk og man skulle helt op på bjerget, for at kunne se noget der var ramt af branden, så det skulle vi ikke bekymre os om. Der blev oveni købet sagt at branden var 30 km væk fra det sted vi skulle være. Det skal lige med at da jeg ringer er det godt 1 uge efter branden.

Pigen jeg snakkede med, var meget sød og prøvede virkelig på at berolige mig, og jeg accepterede hendes forklaring, for jeg gik ud fra, at det var kompetente medarbejdere der

sad i kundeservice og kunne ikke forestille mig, at de ikke ville fortælle mig sandheden, når jeg nu fortalte, at jeg ville have det dårligt med at komme ned til gader der var brændt af.

Samtidig sagde hun, at mange af gæsterne normalt blev på resortet. Det kan godt være at jeg tager fejl, men et resort i mine øjne er et stort hotel, hvor der er alt inkl. forretninger og et lille supermarked. Og det var ikke det jeg havde læst mig frem til at dette hotel var, men igen troede jeg på jeres medarbejder.

Det var derfor en stor overraskelse for os, da vi som det første i bussen fra lufthavnen får uddelt div. papirer med informationer til ferien, og det første vi læser er, at området omkring hotellet er hårdt ramt af branden, og at der derfor var lavet flere tiltag på selve hotellet, så det ville gøre opholdet mere tåleligt, og at der var sat shuttle busser ind, så vi kunne komme til de nærmeste byer, hvor der ikke havde været brand.

Det viser sig også da vi kører til hotellet, at området virkelig er ramt, da der blæste meget på ferien, kunne vi også indimellem lugte det brændte, da der blev arbejdet meget på at få alle de brændte træer fældet. Det var ikke en behagelig lugt. Det med at gå udenfor hotellet blev ikke til meget, for uanset hvor man gik hen så mødte vi afbrændte grunde eller huse/lejligheder som var brændte. Så det endte med en ferie, hvor man opholdt sig på hotellet.

Det jeg gerne vil sige med dette er, at jeg syntes at det er forkert at I ikke giver de rigtige informationer når man ringer og spørger jer. På den måde kunne vi have forberedt os på, hvad vi kom ned til, for det var ikke en mulighed for os at få en ny destination, for det spurgte vi også på, i stedet for at vi tror alt er godt, og så får vi et chok da vi kommer til destinationen.

Sandheden er altid den bedste løsning.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 10. januar 2019 til bureauet og mails af 11. februar og 21. maj 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”...en passende kompensation for selve rejsen...50 %”.

Bureauet gør i mail af 30. april 2019 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”...

Som bilag [...] fremsendes komplet hotelbeskrivelse inkl. billedmateriale som beskrivelsen så ud på bestillingstidspunktet den 11.01.2018. Beskrivelsen af hotellet blev ændret den 24.05.18 af vores finske kollegaer til den finske hjemmeside.

...

Det er korrekt, at der var en stor brand i området omkring hotel Ramada Attica Riviera i slutningen af juli måned - ca. 14 dage før disse gæster ankom. Hotellet lå midt i brandområdet; men på mirakuløs vis blev hotellet og hotellets område ikke berørt af branden. Efter grundig rengøring og udluftning var hotellet efter ganske få dage igen klar til at modtage gæster.

Inden disse gæster ankom, var området rengjort i det omfang, det var muligt. Det lille supermarked, vi reklamerer med, var åbent. Stranden var rengjort, og det var muligt at spadserer hen til havnen. Området var ikke retableret, da det i løbet af 3 uger er ganske

umuligt at genopføre huse og erstatte store træer. Derfor blev der sat busser ind flere gange om dagen, som vores gæster frit kunne benytte til at komme væk fra området. Alt fungerede på hotellet; men det er klart, at området udenfor hotellet bar præg af den voldsomme brand. Der er tale om en force majeure situation, men da hverken de lokale myndigheder eller Udenrigsministeriet frarådede ophold i området, og da hotellet var klart til at modtage gæster, havde vi ingen betænkeligheder ved igen at sende gæster til hotel Ramada Attica Riviera.

Vi har i beskrivelsen af hotel Ramada Attica Riviera tydeligt gjort opmærksom på hotellets beliggenhed og afstande til byer med mere. Vi har aldrig lagt skjul på, at hotellet ligger lidt for sig selv, og at der ikke har været de store faciliteter udenfor hotellet. Vi må afvise, at det har været sundhedsfarligt at opholde sig på hotellet og i området omkring hotellet. Det fremgik af stort set alle medier -TV, aviser m.m., at der havde været en skovbrand i området i slutningen af juli måned, hvilket gæsterne bekræfter at have set, og derfor mener vi, at det må være almen viden, at der har været brand i området.
...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 15. januar 2019 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

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.

Efter en helhedsvurdering, og ud fra bureauets hotel- og områdebeskrivelse, finder Ankenævnet, at klagerens rejse – selvom hotellet gik fri af skovbranden – var påvirket i en sådan grad, at bureauet burde have tilbudt klageren hæveadgang før afrejsen den 16. august 2018.

Bureauet har herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. den dagældende pakkerejselovs § 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 formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.000 kr. vedrørende utilfredsstillende forplejning, som bureauet har udbetalt til klageren.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 8.256 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet 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.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.256 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 7. februar 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