

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2009/0104

afsagt den

\*\*\*\*\*

<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse. Peru, Martinique og Florida. 26.2.-17.3.2009
<b>PRIS</b>	149.160 kr.
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement pga. uroligheder og mangel på madvarer under opholdet på Martinique i perioden 6.-13.3.2009.
<b>KRAV</b>	84.867 kr. efter nærmere specifikation.  Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet forgæves forsøgt at udbetale klageren og klagerens medrejsende, som har indbragt i alt tre klagesager, et samlet kompensationsbeløb på i alt 15.000 kr.
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	20. august 2009

\*\*\*\*\*

## Sagsfremstilling

Klageren kjøpte den 14. juli 2008 en rundreise for 6 personer til Peru, Martinique og Florida for perioden fra torsdag den 26. februar til tirsdag den 17. marts 2009. I perioden fra fredag den 6. marts til fredag den 13. marts 2009 med indkvartering i lejlighed på Hotel Diamant Beach, Martinique uden forplejning. Øvrig indkvartering og forplejning ifølge rejseplan.

Klagen vedrører udelukkende opholdet på Martinique i perioden 6. marts til 13. marts 2009.

Klageren og klagerens medrejsende har indbragt i alt tre klagesager for Ankenævnet (sag nr. 2009/0104, sag nr. 2009/0130 og sag nr. 2009/0131). Klageren i sag nr. 2009/0104 har fuldmagt til at repræsentere alle tre klagesager.

Af faktura udskrevet 11. november 2008 fremgår, at det samlede fakturabeløb for ”Peru-, Martinique- og Florida-pakke” for 6 personer udgør 62.390 kr., hvoraf det samlede beløb vedrørende Martinique udgør 19.790 kr.

Af faktura udskrevet 14. juli 2008 fremgår, at det samlede fakturabeløb for flybilletter til 6 personer udgør 86.770 kr.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

”...

1. Til vårt hovedmål for reisen valgte vi Diamant Beach forde det skulle være det beste, det hadde self catering muligheter, nærhet til lokale shoppingområder, pluss kun 30 minutter fra hovedstaden med masse flotte butikker og aktiviteter for store og små.

Supermarkedene var stengt, kun små lokale butikker var åpne, men tomme slik som vedlagte bilder og dokumentasjon viser. Resturangene hadde svært begrenset med mat.

Vi brukte hele ferien på å lete etter mat. I uvisshet fra dag til dag hvordan vi skulle klare oss.

Da ikke bureauet eller deres agent tok forhåndsvarslene på alvor (selv om de som dokumentert må ha vist om urolighetene/matvaremaglene), de svarer oss i mail a’ 21/2 (før avreise) med direkte løgner at Martinique ikke er berørt (vi sendte dem net bilder af brennende biler i Port Of France) og heller ikke tilbyde oss et alternativt oppholdssted søker vi å få refundert samtlige kostnader i forbudet med reisen og oppholdet.

...”

Bureauet har med mail af 14. juli 2008 til klageren fremsendt følgende vedrørende indkvarteringen på Hotel Diamant Beach, Martinique:

”...

Her er den beskrivelse vores agent har givet os for Hotel Diamant Beach, som jeg har inkludere i første tilbud:

A well groomed resort at the beginning of Le Diamant’s seemingly endless palm studded beach. The buildings arc around the pool, restaurant and gardens, boasting a lovely sea view.

The 49 rooms and apartments are equipped for self catering (cleaning service 3 times a week included). Booking with breakfast or half-board is possible.

Location: At Diamant Beach, on the south coast, in walking distance to the village with supermarkets, restaurants and shops; approx. 25 min. by car to the airport and 30 min. to the capital.  
..."

Klageren har i to mails af 20. februar 2009 til bureauet bl.a. anført følgende:

"...

Vi leser med bekymring at der er uroligheter på Martinique, hva mener dere om sikkerheten og kvaliteten ved å feriere der nå?

..."

"...

Funnet på internett i dag:

Turisterne holder seg unna

På naboøya, den mer kjente turistøya Martinique, har tusenvis av mennesker demonstrert mot høye matpriser.

Urolighetene har allerede ført til at tusenvis av turister har avlyst sine ferieturer til øyene. Cruiseskip holder seg også unna så lenge demonstrasjonene fortsetter. Turisme er en viktig inntekstkilde for folk på øya, skriver BBC News.

..."

Bureauet har i mail af 21. februar 2009 besvaret klagerens ovenstående henvendelser således:

"...

Vores samarbejdspartner skriver at I ikke skal være bekymret.

De skriver at der ikke er store problemer på Martinique men det er Guadeloupe der er berørt.

..."

Klageren har i mail af 23. marts 2009 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

"...

Først må få uttrykke at det aller meste fungerte 110 % og at vi med unntaket jeg vil få komme tilbake til, er veldig fornøyd med opplegget bureauet lagde for oss.

...

Hoteller og alle andre bookinger var helt tilfredsstillende, og alt fungerte uten problemer.

20/2 ante vi uro pqa norske nettsider som melte om uroligheter, streik og bilbrenning og sendte NN denne vedlagte mailen inkl link til nettsiden.

Vi aksepterte hennes svar da det virket som opplysningene kom direkte fra Martinique.

Når vi lander på Martinique får vi allerede i taxien til hotellet vite at streiken har vart i 30 dager og at alle supermarkeder er STENGT!

I restauranten på Diamond Beach (DB) får vi første kvelden sterke anbefalinger om å forlate øya (dette på tross av at de folkene skulle leve av oss turister) de har et meget begrenset utvalg mat å tilby, til frokost kunne de tilby en sort ost og kaffe.

Det var det hele. Håpløsheten over situasjonen brer seg blant unge og eldre!

Lørdag morgen (2. dagen) har vi en avtale med den lokale representanten for Caribien Sun, NN i resepsjonen på hotellet og velger å avvente hennes lokale kunnskaper før vi kontakter bureauet.

Her er hennes uttalelser, notert samme dag og direkte sitert:

Dont go any way near by Porth the France, its not safe for you

All supermarkets have been closed for more than 30 days

Only small local stores are open, the food situation is rely difficult

Food is difficult to find, you might find something here and something there. The principal is: If you find anything, buy it!

Fra DB ringer vi bureauet og snakker med NN som ringte tilbake og sa bureauet ikke kunne tilby annet en å hjelpe oss med ombooking for vår egen regning.

Dette ble bekreftet pr telefon av NN of Caribbean and Sun

Etter rådsmøte i familiene valgte vi å se situasjonen an en dag av gangen.

Takket være at vi valgte å gjøre det beste ut av situasjonen, bruke dagene på mat jakt og leting etter restauranter med noe på menyen samt begrense våre bevegelser til området hvor hotellet lå. Noen av oss voksne, holdt humøret og positiviteten oppe. Det er smittsomt og hjalp på situasjonen, men ferien ble absolutt ikke det vi kunne forventet hverken for barna, ungdommene eller vi voksne.

Alternativet å skulle bruke mere tid og egne penger på en allerede kostbar tur for å komme til Miami fikk oss til å holde ute den ene dagen etter den andre.

#### Våre erfaringer

Vi visste aldri om streiken, urolighetene og vår egen sikkerheten kunne forverres

I det øyeblikket der var mat i butikkene var der umiddelbart enorme køer og kranling om varene

Det du fikk kjøpe var meget begrenset, og ekstremt dyrt

Brød og alkohol var der nok av, ellers kunne du (forutsatt at du var der v/åpning 07:00 om morgenen) finne en pakke frysede pølser den ene dagen, en boks Corned Beaf den andre, en suppepose den tredje og to ganger var vi heldige å få en pakke egg hver.

På restauranten gjaldt det å være tidlig, ellers var det tomt! (de strøk ting fra den allerede svært begrensede menyen etter hvert som det ble tomt)

Det fantes ikke meierivarer, salt, kaffe, kjente sodavann (Coca Cola etc) kjøttvarer eller pålegg, poteter, ris eller spagetti etc etc (se vedlagte bilder fra det lokale butikken)

Via hotell ansatte hørte vi stadig om uroligheter, bilbrenning etc i Porth The France mens vi var der og vi ble anbefalt av hotellet å holde oss i området rundt hotellet.

Dagen før vi reiste var streiken over, men hva hjalp vel det?

Vi mener det var helt uforsvarlig av bureauet å sende oss til Martinique da:

Ferieopplevelsene ble ødelagt av mangel på mat  
 Vi fikk ikke oppleve øya's kultur, kulturlandskap, severdigheter, byer, begrenset snorkling (som på forhånd var et tydelig mål) etc da bevegelsesfriheten var begrenset  
 Prisene på den maten vi fikk tak i på småbutikker var høye som følge av mangelen på varer. Dette ble bekreftet løkalt, men er vanskelig for oss å konkretisere nærmere  
 Begrenset bevegelsesfrihet gir generelt sett begrenset ferieopplevelse

Uansett hva bureauet eller det Danske UD måtte mene, så måtte den lokale agenten som selvsagt også var berørt av streiken vite at situasjonen var uholdbar for feriegjester og ferieopplevelser. Dette underbygges også av vår samtaler med lokale og det faktum at andre reisebyrå hadde ombooket gjester til andre lokaliteter. Hotellet vårt hadde svært lite belegg som følge av dette. Der som reiseopplegget hadde vært tilpasset forholdene på forhånd kunne denne situasjonen vært unngått. Vi mener i så måte bureauet hadde nok kunnskap på forhånd og burde håndtert dette annerledes.

...”

Inden ankenævnbehandlingen har bureauet tilbudt klageren og klagerens medreisende, som har indbragt i alt tre klagesager, et samlet kompensationsbeløp på i alt 15.000 kr.

Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed, men gjør krav på at få tilbakebetalt 201.405 kr. til alle tre klagesager og heraf 84.867 kr. i den aktuelle sag.

Klageren har i et bilag til Ankenævnet specificeret sit krav på i alt 84.867 kr. således:

”...

Vi har ikke priser på de enkelte flyreisene, har derfor som et forlag trukket 25% av flykostnadene for avstikkeren Miami-Peru-Miami  
 (Bureauet kan event splitte dette opp mer korrekt)

	Totalt	Martinique pk	Fly u/Peru
Familien NN			
Voksne og Barn			
Flybilletter ref faktura 14/7-08 vedlagt	DKK 86 770,-		DKK 65 077,-
Reise faktura 11/11-08 vedlagt	DKK 62 390,-	DKK 19 790,-	
<u>Tot DKK 149 160,-</u>			
Familien NN	...	...	...
...			
Familien NN	...	...	...
...”			

Klageren har yderligere begrundet sin klage i mail af 17. november 2009 til Ankenævnet.

I mail af 23. april 2009 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Det danske udenrigsministerium har på intet tidspunkt haft en advarsel mod rejser til Martinique, ligesom vores lokale agent fastholder, at situationen ikke har været så anstrengt eller farlig at man ikke kunne rejse til øen. Der har dermed ikke været adgang til at hæve aftalen om rejsen til Martinique og få pengene refunderet - hverken forud for rejsen, undervejs eller efterfølgende.

Ydermere oplyser vores agent, at der den 04 marts blev underskrevet en aftale om ophør af strejken.

Da vi blev kontaktet af jer foreslog vi, at I kunne ombookes til Miami på en tidligere dato mod at betale ændringsgebyret på 100 USD per billet, hvilket I afslog.

Vi er naturligvis enige i, at situationen på øen udfra jeres beskrivelse ikke var optimal og vi vil derfor gerne tilbyde jer kompensation men kun i forhold til de 3 første dage på feriemålet, da vi kunne have fået jer på fly til Miami om mandagen istedet for at vente til jeres afgang fredag.

Vores tilbud er derfor at I får 40 % af værdien af de tre første dage på Martinique refunderet.  
...”

Klageren har i brev modtaget i Ankenævnet den 27. maj 2009 yderligere begrundet sin klage således:

”...

NN skriver i mail a' 23/4 at de strejkende underskrev en avtale 4. mars. de samme ryktene hørte vi på øye, men hva hjalp det når situasjonen forble uendret. Bilden fra den tomme lokalbutikken, som er vedlagt vår klage til bureauet mrk pkt 12 er tatt torsdag 12/3 dagen før avreise.

Hun beskriver også et endringsgebyr på 100\$ som vi ikke hørte noe om mens vi var der nede, heller ikke nevner hun at kun gjelder fly og at det skal ganges med 13.

Bureauet's egen representant på øya advarte oss på det sterkeste å nærme oss sentrum/nord siden av øya og gjorde oss tydelig oppmerksomme på at mat var svært vanskelig å skaffe både fordi butikkene var stengt/ikke fått varer på 30 dager og det samme gjaldt alle restauranter. Og vi som valgte Martinique og Diamant Beach særskilt pga mulighetene for self catering!

Restauranteieren på hotellet anbefalte oss naboøya St Lusia, kun en liten time med båt, det ville vært enkelt, billig og et reelt alternativ men dette ble avvist av bureauet.

Å sende oss til Miami 2 dager før planlagt for egen regning oppfattes ikke som noe alternativ, og som bureauet skriver kunne dette skje onsdag. Med andre ord kan heller ikke bureauet's tilbud om å dekke kostnader for de 3 første dagene aksepteres, de har heller ikke taft hensyn til hva det koster å fly til Martinique.

...”

Bureauets lokale samarbejdspartner sendte mandag den 9. marts 2009 kopi til klageren af bureauets mail af samme dato til den lokale samarbejdspartner. Klageren har oversat mailen til norsk, og af mailen fremgår bl.a.:

”...

Takk for oppdateringen.

Jeg forsøkte også å ringe dem rett før, men kom ikke gjennom på telefonen. Vi ville også spore dem om det var i orden å være der fordi det er en flight fra FDF til Miami på onsdag 11. Mars. Men den må bestilles i morgen for å få de nye billettene og muligens bestille hotell i Miami også. Det høres ikke ut som en bra situasjon for dem. Jeg skal prøve å ringe om en liten stund for å snakke med dem igjen, vær så snill å la dem få høre om denne muligheten (Jeg tror de også har snakket med min kollega NN om dette)

...”

Det indklagede bureau har i mail af 2. november 2009 til Ankenævnet anført:

”...

Vi har en præcisering af værdien af Martinique opholdet som kunden udregner i bilag 2. Den korrekte udregning er som følger:

Sag 2009/0130

...

Sag 2009/0131

...

Sag 2009/0104

Martinique Land	19790,-
Martinique Fly (4x4790)	19160,-
(2x3730)	7460,-

Totalt for dem alle 108.305,-

Vi vedlægger udtalelse fra såvel udenrigsministeriet samt fra Martiniques officielle turistmyndigheder til belysning af situationen på Martinique under kundernes ophold.

Udenrigsministeriet har ikke frarådet rejser til Martinique i perioden og ligeledes fremhæver de officielle turistmyndigheder at man godt kan gennemføre en rejse til øen samt opholde sig på denne. Dette samt udtalelser fra vores agent om at rejsen sagtens kunne gennemføres lå til grund for vores oplysning til kunden om at de godt kunne rejse til Martinique.

Med baggrund i udtalelserne fra UM samt fra de officielle turistmyndigheder vurderer vi, at kunden ikke er berettiget til at hæve Martinique andelen af deres rejse og få samtlige beløb tilbage. I vores dialog med kunderne blev de i første omgang tilbudt at ombooke deres fly til Miami med afgang allerede om mandagen, hvilket de afslog (se deres udtalelse i bilag 12 side 2 m. f.), da de ville se tiden an. Samme mulighed tilbød vi dem onsdag, hvilket de igen afslog. Vi har derfor tilbudt dem compensation udregnet for de første 3 dage på i alt kr. 15.000, hvilket kunden har afslået.

...”

Af udtalelsen fra Martiniques officielle turistmyndighed, som bureauet har oversat til dansk, fremgår bl.a.:

”...

New York, NY - february 20, 2009. - Formand for Martiniques turistmyndighed udstedte den følgende erklæring idag vedr. den nuværende situation i relation til den igangværende general strejke på øen:

"Adskillige medierapporter har indenfor den seneste tid mistolket udtalelser som tillægges mig vedrørende den nuværende situation for turistindustrien på Martinique og vores forudsætninger for på betryggende vis at beværte gæster i øjeblikket.

Lad mig gøre det helt klart Martinique er 100 % åbent for turister uanset strejken.

Årsagerne til strejken på Martinique og Guadeloupe er de sammen, men situationen på Martinique står i stærk kontrast til søster øen. Vi har ingen vold, meget få anholdelser og absolut ingen trusler mod turister. Strejken har haft en betydelig indflydelse på mine medborgeres liv. Dette gør i især gældende for de der bor i og omkring hovedstaden Fort de France hvor demonstrationerne har været koncentreret.

Men for turister der holder ferie i ressort områderne væk fra byen har der været lille eller ingen påvirkning. Vores lufthavn, alle vore hoteller og mange attraktioner har været åbne under hele strejken og vi har indkvarteret vores gæster på den bedst mulige måde.

Vores cruise havn ligger i hjertet af Fort de France hvor strejkens indflydelse har været stærkest, så vores evne til at beværte krydstogtgæster har været mindre god. Martiniques turistmyndighed har arbejdet proaktivt sammen med rederierne og sørget for at ændre sejlplanerne til andre steder eller bringe passagererne i land i andre havne på Martinique og dermed mindske enhver mulig forstyrrelse på deres tur.

...”

Klagerens og bureauets øvrige fremsendte mailkorrespondance i perioden fra den 20. februar 2009 til 7. maj 2009 er indgået i sagens behandling ved Ankenævnet.

#### Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger oplyst, finder Ankenævnet, at rejsemålet - også inden klagerens afrejse fra Danmark - var præget af generalstrejken, hvilket bl.a. medførte forringede muligheder for indkøb af navnlig madvarer og for restaurantbesøg samt betydelige indskrænkninger i klagerens bevægelsesfrihed på øen.

Ankenævnet finder det godtgjort, at forholdene i forbindelse med generalstrejken på Martinique på klagerens afrejsetidspunkt var af en sådan karakter, at bureauet burde have underrettet klageren herom som foreskrevet i pakkerejselovens § 15. Ankenævnet har ved denne vurdering bl.a. lagt vægt på den ovennævnte citerede udtalelse fra den lokale repræsentant om forholdene på øen og på, at klageren den 20. februar 2009 med henvisning til diverse mediers oplysninger om uroligheder på Martinique direkte havde forespurgt bureauet om ”sikkerheden og kvaliteten” ved hans forestående rejse.

På denne baggrund samt under hensyn til, at klageren under opholdet på Martinique var indkvarteret i lejlighed på Hotel Diamant Beach, der efter aftalegrundlaget ikke omfattede forplejning på hotellet, og klageren derfor selv skulle sørge for maden, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i rejsens pris, hvilket også – i hvert fald delvist – er erkendt af bureauet.



Afslaget beregnes som udgangspunkt som et nedslag i pakkerejsens samlede pris som anført på klagerens faktura svarende til den procentvise værdiforringelse af rejsen i sin helhed, dvs. bestemt ud fra klagerens bestilling og betaling af sin rejse, hvori såvel landarrangementerne til Peru, Martinique og Florida som flybilletterne indgår som en integreret, samlet ferieoplevelse. Ved beregningen af afslaget er der dog også i et vist omfang taget hensyn til den omstændighed, at prisen for landarrangementerne til Peru, Martinique og til Florida som "særskilte pakker" er fastsat hver for sig på klagerens faktura.

Nedslaget for alene det mangelfulde ophold på Hotel Diamant Beach på Martinique i perioden fra fredag den 6. marts til fredag den 13. marts 2009 - 7 døgn - fastsættes herefter ud fra den ovennævnte vurdering skønsmæssigt til 30.000 kr.

Den omstændighed, at bureauet tilbød klageren at komme til Miami allerede mandag den 9. og på ny onsdag den 11. marts 2009 og dermed tidligere end den oprindeligt planlagte afrejse fredag den 13. marts 2009, kan efter Ankenævnets opfattelse ikke tillægges betydning ved sagens afgørelse, da bureauet – mod klagerens benægtelse – ikke har godtgjort, at denne form for afhjælpning blev tilbudt uden udgifter for klageren.

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

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 2.300 kr. (sagskategori 2).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen 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 :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 30.000 kr. til klageren..

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.