

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2011/0138

afsagt den 9. oktober 2012

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(1 person)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Hajsafari, Sydafrika. 19.3.-1.4.2011	
<b>PRIS</b>	17.999 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	”At vi får en ekstraregning stor kr. 2.962,50 for dyk den første uge. Vi ser ingen hajer på de inkluderede dyk.”	
<b>KRAV</b>	”Tilbagebetaling af kr. 2.962,50 som svarer til de ekstradyk der skal betales for.”	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	11. juli 2011	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.790 kr. til klageren.*

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

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

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. juni 2010 en Hajsafari for 1 person til Sydafrika for perioden fra lørdag den 19. marts til fredag den 1. april 2011 med indkvartering i delt værelse med eget bad/toilet. Med morgenmad.

Klageren og klagerens medrejsende har hver indbragt en klagesag for Ankenævnet. Klageren i sag nr. 2011/0138 har fuldmagt til at repræsentere klageren i sag nr. 2011/0139.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

” ...

At vi får en ekstraregning stor kr. 2.962,50 for dyk den første uge. Vi ser ingen hajer på de inkluderede dyk. Og det var ikke afgørende for os at se præcis en bestemt type haj (tigerhajen), vi ønskede blot at opleve en masse hajer som beskrevet i materialet. Turbeskrivelsens dag 3-7 hænger ganske enkelt ikke sammen med den virkelighed, som vi oplever på stedet.

” ...

B fremsendte den 26. april 2011 en faktura til klageren på 2.790 kr. Af et bilag til den pågældende faktura fremgår imidlertid en specifikation af et beløb på 2.970 kr., som er en omregning med kurs 0,79 af i alt 3.759 Ran til danske kroner. Af bilaget fremgår endvidere, at udgiften til et hajdyk var 1.250 Ran pr. dyk. Klageren og bureauet har telefonisk bekræftet, at klageren har indbetalt fakturabeløbet på 2.790 kr.

Af bureauets tilbud/faktura til klageren fremgår bl.a.:

” ...

Inkluderet:

...

8 dyk på Aliwal Shoal  
1 tigerhajdyk  
1 burdyk med hvidhajer

...

Ikke Inkluderet:

...

Evt. dags/eftermiddagsudflugter

-----

Tilvalg:

Blåhajer & Makohajer (Cape Town)

- Heldagstur inkl. alle transfers, udstyr, frokost & drikkevarer

...

Dykning med sæler & syvgællede kohajer (Cape Town)

- 2 bådtyk inkl. transfers, guide samt tank & bly

...

-----

...

De almindelige betingelser for pakkerejser er gældende ved rejser med B.

...

Dyrene er vilde og derfor uforudsigelige i deres opførsel og forekomst, og der gives ingen garanti for mødet med specifikke dyr.

..."

Af bureauets "Almindelige betingelser for pakkerejser med rejsebureauet B" fremgår bl.a.:

"...

## **7. Arrangørens ændringer, misligholdelse efter afrejsen**

7.1. Det påhviler arrangøren at gennemføre rejsen i overensstemmelse med aftalen.

...

7.1.6. Der gives ingen garanti for mødet med specifikke dyr.

..."

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a.:

"...

## **Sydafrika - Hajsafari - Grupperejse – UDSOLGT**

### **Generelt**

Vi gentager succesen fra marts 2005, 2006, 2007, 2008 og 2010 hvor vi dykkede med op til 12 forskellige typer hajer- tigerhajer, tyrehaier, syvgællede kohajer, sandtigerhajer, hvidtippede revhajer, pyjamas hajer, hammerhajer, sandhajer, sorttippede hajer, blåhajer, makohajer og hvidhajer.

Flere af vores guider er blandt verdens førende hajeksperter og du kommer helt sikkert hjem med oplevelser som mange drømmer om, men som kun få tager chancen og udlever.

...

### **Dag 3-Dag 7:**

I 4 dage dykker vi 2 dyk/dag efter hajer og store dyr på Sydafrikas østkyst. Vores dykkerprogram er sammensat for at sikre at du kommer så tæt på så mange hajararter som muligt: tigerhajer, tyrehaier, hammerhajer, sorttippede hajer, sandtigerhajer, guitarhajer og flere. Den 5. dag er til **tigerhajdyk** hvilket er en oplevelse du aldrig glemmer!

Hvær dag er der mulighed for eftermiddagsaktiviteter til f.eks. Sydafrikas største krokodillefarm, Durban Marine World, at spille golf eller bare afslapning ved poolen.

Alle dagene starter med tidlig morgenmad. Til aftensmad besøger vi forskellige restauranter og skal også prøve en "braai" - at grille på ægte sydafrikansk manér :o)

...

### **Dykningen**

Der er 8 normale dyk efter hajer, 1 tigerhajdyk samt 1 burdyk med hvidhajer inkluderet. Flere dyk kan tilkøbes på destinationen såfremt forholdene tillader det.

### **Tigerhajdyk**

Dette fantastiske dyk med tigerhaj er uden bur og foregår i midtvande på ca. 8 m dybde. Du kommer tæt på én af havenes største og smukkeste hajer og det er normalt at have mellem 2-8 tigerhajer (helt op til 12) og mellem 30-40 sorttipphajer (revhajens storebror) på bare 1 dyk!

Hajerne er normalt op til 4 m store, deres adfærd er rolig og inspicerende, og du får chancen for at tage de vildeste nærbilleder - hvis du altså kan holde nerverne i ro. Efter dit møde med tigerhajerne vil du forstå at deres dårlige rygte er ufortjent, og du vil have et helt andet syn på disse fantastiske og smukke dyr.

### **Aliwal Shoal**

Revet er opkaldt efter skibet Aliwal der sank i 1849. og byder på over 20 forskellige dykkersteder for begynder såvel som den mere erfarne dykker På et dyk her møder man ofte skildpadder, potato bass og røkker, og man ser tit delfiner enten fra båden eller på dykket.

...

### **Hvidhajer**

Hvidhajer kan blive over 6 m lange og veje mere end 2,5 tons. Ud fra kystbyen Gaansbai, tæt på Cape Town ligger de to øer Geyser Rock og Dyer Island som er hjemsted for ca. 60.000 sæler. Vandet der adskiller de to øer har med rette fået navnet Shark Alley. Området er kendt som "the whiteshark capital of the world" - og er et af de bedste steder i verden at opleve burdykning med den store hvide haj — verdens mest frygtede skabning. Dette er din mulighed for at få et personligt møde med hajernes ukronede konge - en oplevelse som du bestemt ikke bør snyde dig selv for.

### **Blåhajer & makohajer**

Hvis du har lyst til endnu en vild oplevelse med hajer vil du ikke gå glip af denne dag! Dagen starter tidligt med at du sejler ca. 30 km ud i Atlanterhavet til Agulhas strømmen der bringer varmt og blå vand med sig. På sejlturen runder du det smukke Cape Point og så snart du når det blå vand tiltrækkes hajerne med ultralyd eller med madding. Efter en grundig briefing hopper vi i vandet og snorkler med de utrolig nysgerrige hajer som kommer meget tæt på. Husk kameraet - blå vand og sollys giver flotte hajbilleder!

På vores tidligere ture har vi set både hvaler, sæler, delfiner, pingviner og albatrosser og snorklet med stimer af gulfinnede tun lige ved båden.

...

### **Pris**

Kr. 17.999;

Inklusiv: Fly, 14 dage, tigerhajer & hvidhajer!

### **Bemærkninger**

Udsolgt! Nærkontakt med de allerstørste hajer!

..."

Klageren har i brev af 27. april 2011 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

..."

Dette punkt er vores største skuffelse og her kan det meget konkret gøres op i kroner, nemlig kr. 2.962,50 til os hver, som I venligst bedes refundere os snarest muligt, da vi netop har indbetalt beløbet til jer (fremkommer således: 3 ekstra dyk a' 1.250 sydafrikanske Ran til kurs 0,79).

Vi har købt en hajsafari, og I har lovet os, at vi kom til at se masser af hajer, både mundtligt og også i den vedlagte beskrivelse under dag 3-7. Der står ingen steder at vi er nødt til at betale for dyre ekstradyk for at se hajerne, som vi er rejst så langt for (og har brugt kr. 17.999,- på som er rejsens grundpris). Af de lokale guider, som vi i øvrigt var meget tilfredse med, får vi oplyst at

den eneste mulighed for at se hajer er på disse dyre ekstradyk. På de revdyk som er med i rejseprogram skal vi til gengæld ikke forvente at se hajer, for det er alene sæson for tigerhajer, som er dem der koster penge. Vi har ikke bedt om at grupperejsen skulle arrangeres udenfor den almindelige hajsæson.

Vi er begge erfarne dykkere, så vi ved godt at man kan være uheldig og ikke komme til at se de forventede dyr på et dyk, så det var vi udmærket forberedte på, og havde der bare været tale om et par uheldige dyk på turen, så ville vi jo aldrig klage. Men her er der enten noget grundlæggende galt i planlægningen fra jeres side, når I vælger at tage af sted udenfor den generelle sæson, eller også har I simpelthen oversolgt turen.

Jeres beskrivelse af turens dag 3-7 hænger ganske enkelt ikke sammen med den virkelighed, som vi oplevede, og intet sted nævner I, at vi kan få en stor ekstraregning for at se de forventede hajer. I jeres beskrivelse af turen hedder det sig jo ikke at det er en generel dykkertur til Sydafrika med mulighed for at se hajer, men derimod at vi nærmest "vader" i hajer på alle dyk.  
...

Klageren gør krav på ”Tilbagebetaling af kr. 2.962,50 som svarer til de ekstradyk der skal betales for.”

I mail af 12. maj 2011 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Jeg er ked af at I har været uheldige på Aliwal Shoal og ikke set ligeså mange typer hajer som vi har set de andre år. Jeg ved ikke hvorfor den lokale guide i Sydafrika har sagt at det ikke er sæson for hajer medmindre man er på fodringsdyk. Med undtagelse af sæsonen for sandtigerhajer er dette simpelthen ikke korrekt!

...

Da hajer er vilde dyr har vi nogle år f.eks. ikke set hammerhajer, sandtigerhajer eller måske tyre hajer på Aliwal Shoal, og tigerhajerne har nogle år krævet flere forsøg fordi de har været sværere at se end andre år vi har været afsted.

...

Hajer på alle dyk er aldrig blevet lovet eller garanteret — hverken på skrift eller mundtligt. Jeg beklager at dette er misforstået, men kan ikke forstå hvordan der kan være nogen tvivl om at vi som rejsearrangører ikke kan stille en garanti for at et vildt dyr dukker op på et bestemt sted på en bestemt tid. Hajer er vilde dyr og som der specifikt står på fremsendte rejsetilbud inden tilmelding såvel som på fremsendte faktura ved tilmelding og på vores rejsebetingelser giver vi i B ikke garanti for mødet med specifikke dyr.

Vi forstår jeres skuffelse over at der skulle fire dyk til for at se tigerhajer. Vi kan ikke kontrollere dyrenes færden og har hverken på skrift eller mundtligt garanteret Jer at I vil se specifikke typer hajer. På vores website står der "*Vi gentager succesen fra marts 2005, 2006, 2007, 2008 og 2010 hvor vi dykkede med op til 12 forskellige typer hajer*". Desværre har vi på Hajsafarien 2011 ikke set helt ligeså mange forskellige typer hajer som på vores tidligere Hajsafarier, men der er stadig set 8 forskellige typer hajer på turen ud af de 12 vi har nævnt på hjemmesiden (tigerhajer, syvgællede kohajer, hvidtippede revhajer, pyjamas hajer, sorttippede hajer, blåhajer, makohajer og hvidhajer). På flere af dykkene har I bogstaveligt talt "vadet" i hajer med ca. 30-40 sorttippede hajer på alle Jeres tigerhajdyk, ca. 15-20 syvgællede kohajer og pyjamashajer på dette dyk og 10-20 blåhajer og 1 makohaj på dagen med blåhajer/makohajer. Forholdene er som de står beskrevet på vores hjemmeside og er dermed ikke oversolgt. Turen

var planlagt i den absolutte højsæson for tigerhajer, vi beklager at der skulle fire dyk til for at se dem, men det kan vi desværre ikke kontrollere selv om det er højsæson.

I har selv valgt at tilkøbe de 3 ekstra dyk for at se tigerhajer på jeres rejse da tigerhajerne desværre ikke dukkede op på det første dyk, som er det eneste tigerhajdyk der er inkluderet i rejsens grundpris på kr 17.999,-. Det præcise antal dyk der er inkluderet i jeres rejse har hele tiden været udspecificeret på vores hjemmeside såvel som på det tilbud i fik før i betalte depositum til rejsen og på den faktura i fik til at indbetale restbeløbet for rejsen. Herudover har jeres rejseledere informeret jer specifikt om at de ekstra dyk ikke var inkluderet i rejsens grundpris før i valgte at tage med på dykkene under jeres ophold i Sydafrika. Vi står derfor uforstående overfor kravet om refundering af de 3 ekstra dyk som i velvidende tilvalgte som en ekstra omkostning på rejsen og som ikke var inkluderet i grundprisen.  
...”

Det indklagede bureau har i brev af 16. september 2011 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Guiden var i tvivl om den eksakte pris gæsterne skulle betale for de ekstra dyk de tilkøbte på destinationen. Gæsterne blev derfor informeret om at prislejet var ca. kr. 1.000,- pr. tigerhajdyk og ca. kr. 500,- for dyk på Aliwal Shoal. På 3. dagen blev den rigtige pris informeret som er kr 987,50 for tigerhajdyk og kr 276,50 for dyk på Aliwal Shoal.

...

I 2011 har vi haft mindre held med hajer på dykkene på Aliwal Shoal og med tigerhajerne end vi har haft de andre år. Til gengæld havde vi bedre held med blåhajer/makohajer og syvgællede kohajer/pyjamas hajer end nogle af de andre år.

...

Turen var planlagt i den absolutte højsæson for hajer med undtagelse af sandtigerhajer på Aliwal Shoal (som ikke blev set i 2011) og hvidhajer i Cape Town (som blev set i 2011).

...

Det er ikke korrekt at det er blevet oplyst at hvis man ville se hajer så måtte man betale, ellers ingen hajer. Alle revdyk på Aliwal Shoal havde god mulighed for hajer og på 2 af revdykkene (dvs. 2 ud af i alt 6 gennemførte revdyk på denne 14 dages rejse) blev der også set hvidtippet revhaj, men kunderne fik at vide at hvis de ville være 100% sikre på at se hajer på hvert eneste dyk så er det på tigerhajdykkene hvor der bliver fodret. De var informeret om at der var 1 tigerhajdyk inkluderet og alligevel valgte kunderne 3 ekstra tigerhajdyk af egen vilje - velvidende at der ville være en ekstra omkostning for disse dyk.

...”

Klageren har i sine kommentarer af 14. november 2011 til ovenstående brev fra bureauet bl.a. anført:

”...

Vi må præcisere at vi føler os bondefanget af, at turbeskrivelsens dag 3-7 kun kan hænge sammen med virkeligheden, hvis man vælger at tilkøbe de dyre ekstradyk, som rejseselskabet intet har gjort for at informere om før end man er på stedet (rejseselskabets vedlagte prisliste til jer er jo en der udleveres på stedet). Havde vi fået korrekt information hjemmefra havde vi jo kunne tage stilling til om vi ville købe en dykkertur til ca. kr. 21.000 eller takke nej.

...”

## Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at der skulle fire dyk til, før klageren så tigerhaj.

Efter Ankenævnets opfattelse kan man ved at deltage i et rejsearrangement, hvor man skal opleve vilde dyr i naturen, ikke forvente, at dyrene vil være til stede på bestemte steder og tidspunkter.

Uanset at bureauet har erkendt, at de rejsende på denne hajsafari ikke har oplevet fuldt ud samme antal hajer som på bureauets tidligere hajsafarier, finder Ankenævnet på baggrund af udbudsmaterialets formulering og det øvrige aftalegrundlag, at klageren ikke med rette har kunnet forvente at se hajer på alle dyk.

Ankenævnet finder derimod, at bureauet i udbudsmaterialet i det konkrete tilfælde i særlig høj grad har anprist det inkluderede tigerhajdyk og muligheden for at se tigerhajer således, at bureauet i det konkrete tilfælde har givet klageren en garanti for at se tigerhaj på det inkluderede tigerhajdyk.

Da klageren ikke så tigerhaj på det inkluderede dyk, finder Ankenævnet, at rejsen på dette punkt har været behæftet med en mangel.

Da klageren for de tre tilkøbte tigerhajdyk – formentligt pga. en tastefejl fra bureauets side – kun blev opkrævet og betalte i alt 2.790 kr., jf. bureauets faktura af 26. april 2011, finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til at få det betalte beløb på 2.790 kr. tilbagebetalt.

Ankenævnet finder endvidere, at bureauet på nuværende tidspunkt ikke over for klageren kan gøre krav på yderligere opkrævning for de af fakturaen af 26. april 2011 omhandlede udgifter.

Bureauets særlige forbehold om, at der ikke gives garanti for at møde specifikke dyr, kan i denne forbindelse ikke medføre et andet resultat.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.300 kr. (sagskategori 2).

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 :**

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.790 kr. til klageren.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh  
Formand