

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2011/0146

afsagt den 9. oktober 2012

\*\*\*\*\*

|                       |  |              |
|-----------------------|--|--------------|
| <b>KLAGER</b>         | K  | (5 personer) |
| <b>SALGSBUREAU</b>    | B  |              |
| <b>ARRANGØR</b>       | B  |              |
| <b>REJSEMÅL</b>       | Alpe d'Huez, Frankrig. 2.4.-9.4.2011   |              |
| <b>PRIS</b>           | 31.645 kr.   |              |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>   | ”Bestilt skiferie, men der var ingen sne,” ...”der var kun 15 % af hele skiområdet der var åbnet.” |              |
| <b>KRAV</b>           | ”Pengene retur eller en ny rejse.”   |              |
| <b>SAGEN INDBRAGT</b> | 4. juli 2011   |              |

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 2. februar 2011 en rejse for 5 personer til Alpe d'Huez, Frankrig, for perioden fra lørdag den 2. april til lørdag den 9. april 2011 med indkvartering i dobbeltværelser på Chalethotel Belle Etoile. Med halvpension.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

- ” ...  
 1. Bestilt skiferie, men der var ingen sne,  
 2. der var kun 15 % af hele skiområdet der var åbnet.  
 ...”

Af klagerens rejsebekræftelse fremgår bl.a.:

” ...  
 Ved betaling af depositum bekræfter rejsedeltageren at have læst og accepteret vilkår og rejsebetingelser jf. kataloget.  
 ...”

Klageren har i brev af 17. april 2011 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

” ...  
 Kvaliteten af sneferie i Alpe d'Huez i uge 14 var ikke en skiferie da der ikke var sne ... kun i højde 3.330 m og det var på en gletcher.  
 Moralen i dette er: vi skulle aldrig have været af sted, hvorfor kontaktede Danskis os ikke, og tilbød os et andet rejsemål? eller pengene tilbage.  
 I var vidende om, at der ikke var sne i Alpe d'Huez.  
 ...”

Klageren gør krav på ”Pengene retur eller en ny rejse”.

I brev af 6. maj 2011 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...  
 Vi vil godt medgive, at sæsonen i år udviklede sig noget anderledes end normalt - set i forhold til nedbørsmængder. Det hele startede optimalt i december/januar med gode sneforhold, hvorefter der ikke faldt ret meget i løbet af skisæsonen. I løbet af sæsonen har man på langt de fleste skirejsemål opretholdt fornuftige konditioner med hjælp fra effektive snekanoner - også i Alpe d'Huez.

Traditionelt falder der hen imod påske masser af sne, bl.a. betinget af, at forårsvarmen trækker lavtryk indover Alperne, hvor de destinationer der tilbyder skiløb i mere end 2.600 meter vil have den fordel, at højden afkøler regnen, så den falder som sne. Bl.a. derfor har man valgt at

arrangere DM i Freeride i uge 16. Men det konstante højtryk i hele marts og april udelukkede nedbøren og snekanonerne kom på overarbejde.

Vi mener ikke, at Danskis kan gøres ansvarlig for disse forhold. Vi havde til uge 14 lukket ALLE skirejsemål, hvor vi med stor sandsynlighed ville komme i udfordringer (Wagrain, Saalbach, Canazei, Valloire m.v.).

En flytning til en anden destination vil kun kunne komme på tale, såfremt området var helt lukket. Hvad havde vi gjort, hvis I var blevet flyttet og efterfølgende faldt der masser af sne i Alpe? Så kunne I potentielt sidde på en anden destination i en noget ringere indkvarteringsstandard og savne Belle Etoile. Man kan naturligvis altid anvende udtrykket: "I bagklogskabets uendeligt klare lys...", men vi satsede mere på, at der ville komme mere sne.

Ugen efter I var afsted, havde vi en gruppe af rutinerede skiløbere afsted med Politiken Motion (41 personer) i Alpe d'Huez, hvor man kørte skiundervisning i 3 dage á 3 timer.

..."

Det indklagede bureau har i mail af 31. august 2011 til Ankenævnet yderligere anført:

..."

Citat fra Danskis rejsebetingelser fra såvel hjemmeside som de rejsebetingelser, der er udsendt pr. mail til alle der bestiller en rejse:

*"Danskis erstatningspligt*

*Danski er ansvarlig og har erstatningspligt efter branchens normale regler og normer.*

*Danski kan ikke gøres ansvarlig for lukning af skiområdet eller dele heraf som følge af for lidt eller for meget sne, lavinefare, blæst eller lignende".*

..."

Vi har derud over følgende kommentarer:

Om end skiforholdene var ikke optimale, er det langt fra korrekt, at det kun var muligt at stå på ski på gletsjeren. Begge hovedliften i byen gav mulighed for, at man kunne stå på dem i byen, køre til toppen og returnere ned til byen igen. Dog valgte mange at benytte liften fra mellemstationen og nedefter, da kunstsneen var blød. Skiløb var ligeledes muligt til Oz, der ligger mere i skygge samt til Mont Frais.

..."

Klageren har i sine kommentarer af 13. september 2011 til ovenstående brev fra bureauet bl.a. anført:

..."

Der var ingen kunstsne, nogen steder, da temperaturen var + 15° også om natten + 6° så det passer ikke!

At påstå at skiferien var i orden, er ikke seriøst, da der ikke var sne andre steder end på gletscheren.

..."

### **Ankenævnets afgørelse**

Klageren har hos det indklagede bureau købt en skirejse uden en egentlig snegaranti.

På baggrund heraf kan Ankenævnet, uanset at skiforholdene på klagerens rejsemål ikke har været fuldt ud tilfredsstillende på grund manglende sne, ikke give klageren medhold i hendes klage.

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

Som følge heraf

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

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand