

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0235

afsagt den 3. marts 2014

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Santorini, Grækenland. 11.8.-19.8.2013.	
PRIS	I alt 20.136 kr. (ekskl. ændringsgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering pga. strømsvigt, der medførte manglende aircondition og vand, manglende mulighed for koldt og varmt at drikke, restaurantbesøg, at blive i byen om aftenen og for at benytte elektriske apparater.	
KRAV	”Minimum 40% af rejsens værdi = kr. 8.214,40”.	
	Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt tilbagebetaling af 400 kr. for manglende morgenmad i to dage for 2 personer.	
SAGEN INDBRAGT	16. september 2013	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.900 kr. til klageren samt renter fra den 21. oktober 2013. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 22. maj 2013 en rejse til Santorini, Grækenland for 2 personer for perioden fra søndag den 11. august til mandag den 19. august 2013 med indkvartering i etværelses lejlighed på hotel Honeymoon Petra Villas. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. strømsvigt, der medførte manglende aircondition og manglende vand til at blive vasket, hvilket medførte at klageren måtte bruge poolen.

Klageren gør endvidere gældende, at det ikke var muligt at få hverken koldt eller varmt at drikke, at der ikke var mulighed for restaurantbesøg, hvilket medførte at klageren var henvist til at spise salat fire aftener, eller mulighed for at blive i byen om aftenen, da klageren skulle tilbage til hotellet inden der blev for mørkt.

Klageren gør endelig gældende, at der ikke var mulighed for at bruge elektriske apparater såsom barbermaskine, føntørrer, pc mv.

Af bureauets almindelige rejsebestemmelser pkt. 5 fremgår bl.a.:

” ...

Lider den rejsende af økonomisk tab som følge af, at pakkerejsen er mangelfuld, har den rejsende krav på erstatning fra rejsebureauet, med mindre manglen skyldes en uvedkommende tredjemand og ikke med passende omhyggelighed kunne være forudset ved aftalens indgåelse eller være undgået af rejsebureauet eller nogen, rejsebureauet er ansvarlig for.

Rejsebureauet er heller ikke ansvarlig, såfremt aflysningen eller den manglende opfyldelse skyldes udefra kommende omstændigheder, som rejsebureauet eller nogen i rejsebureauet er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet (force majeure).

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. august 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Som i selvfølgelig er bekendt sidder vi her i santorini på 3. dagen uden strøm. Der bliver arbejdet på sagen og det er lykkes få timer om.dagen sporadisk at få lidt el.

Udover lysmangel og elmangel er det desuden problemer med at få vand. Men via jeres guider er i allerede velinformerede.

...”

Klageren har i mail af 16. august 2013 til bureauet anført bl.a.:

” ...

Første dag tog vi det som en oplevelse med efter 3 dage med swimmingpool som vores bad og

total mørke efter kl 20.00 blir det lidt irriterende. I skrivende stund er der stadig ikke el. Der var lidt i morges.

...”

I mail af 17. august 2013 til bureauet anfører klageren yderligere bl.a.:

” ...

Først idag lørdag 17.08.13 har der været strøm og vand siden vi stod op i morges. Dvs at vi siden tirsdag 13.08.13 (ergo over halvdelen af vores ferie) har været ramt af dette uheld.

Som nævnt tidligere har generne været som flg.

- bruge swimmingpool som bad
 - har været henvist til ikke at kunne få de fornødne ønskværdige drikkevarer. Koldt som varmt
 - mangel på aircondition på værelserne = forringet nattesøvn
 - har været henvist til at skulle spise de (tvivlsomt friske) råvarer som både hotel og restauranter har kunnet tilbyde. Hvilket primært har været salater. Herunder kan nævnes at de lokale supermarkeder har solgt de kølevarer som har været på og uden køl adskillige gange om dagen.
 - har været henvist til at tage ind til byen og retur igen til værelserne inden tusmørke idet hotellet ligger på bjergskrånning med snævre passager med adskillige trapper. Normalt er ferie forbundet med shopping / spisning og hygge om aftenen hvilket ikke har været muligt.
- Beklager at skulle fastholde vores klage og afvente kompensation fra jer.
Hvis du/i havde betalt over kr 20.000 for en uges ferie tror jeg også at du/ i ville forvente en mere gunstig behandling.

...”

I mail af 4. september 2013 til bureauet anfører klageren endvidere bl.a.:

” ...

Strømsvigt grundet nedenstående brand er korrekt en udefrakommende ting som ikke kunne forudses — men den kunne i høj grad afhjælpes.

Iht min snak med direktører på Honeymoon Petra - ville han nu få etableret nødgeneratorer på sit hotel hurtigst muligt for at afhjælpe disse problemer for fremtiden. Han sagde at der de tidligere år havde været lignende problemer - dog kun 2-3 timers strømsvigt.

Samtidig sagde han også at han var nødsaget til dette idet de nærliggende hoteller/lejligheder kørte på nødgeneratorer.

...

Da vi snakker 3-4 hele dage og hermed over halvdelen af vores uge der snakker vi en erstatning på over halvdelen af de kr 20.500,00 som vi betalte.

Men vi er selvfølgelig også store og kan acceptere et mindre beløb. Jeg vil dog ikke spises af med nedenstående. Det er simpelthen for dårligt når man for en gangs skyld betaler så mange penge for en luksus ferie.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 15. august 2013 til bureauet og i mail af 9. december 2013 til Ankenævnet.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 400 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Minimum 40% af rejsens værdi = kr. 8.214,40”.

Bureauet gør i mail af 4. september 2013 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Tirsdag den 13. august 2013 kl 14:00 blev generatorstationen på Santorini desværre ramt af brand som ødelagde strømforsyningen til det meste af øen. I første omgang reagerede vores rejseledere ikke på strømafbrydelsen, da dette er almindeligt forekommende på øen; men da afbrydelsen trak ud, blev der næste dag sat sedler i informationsmapperne, så vores gæster kunne holde sig orienteret. Rejselederne kom på alle vores hoteller og besvarede spørgsmål, og den 16. kom der nye informationer i mapperne. Fredag den 16. fungerede tingene med kun få afbrydelser og lørdag var strømmen stort set tilbage overalt.

Vi er fuldt ud klar over, at denne meget uheldige strømafbrydelse medførte gener for vores gæster. Mange hoteller, butikker og restauranter havde deres egne nødgeneratore, så man kunne holde tingene i gang; men de kunne ikke trække alle værelser på hoteller og lignende. Vi er klar over, at det ikke blev den ferie, I havde forventet, og det beklager vi naturligvis.

I dette tilfælde er der tale om en force majeure situation, som vi på ingen måde havde indflydelse på, eller havde mulighed for at forudse. Derfor udløser dette desværre ikke kompensation. Se evt. De almindelige Rejsebestemmelser pkt. 5, som blev fremsendt sammen med din billet og også findes på vores hjemmeside. Her fremgår det tydeligt, at : Rejsebureauet er heller ikke ansvarlig, såfremt aflysningen eller den manglende opfyldelse skyldes udefra kommende omstændigheder, som rejsebureauet eller nogen i rejsebureauet er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet (force majeure).

...”

I brev af 20. november 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

På Santorini har man en stor generatorstation, som forsyner hele øen med strøm. Det betyder desværre, at strømforsyningen er sårbar, hvis der opstår uheld eller foregår reparationsarbejde på stationen. Derfor har mange hoteller, butikker, restauranter og naturligvis læger og hospitaller deres egne nødgeneratore. Mange af vores hoteller har disse nødgeneratore; men de kan ikke forsyne samtlige værelser med strøm. Derfor finder man ofte stearinlys og tændstikker på værelserne, så man kan have en smule lys i tilfælde af strømafbrydelse. Det er ikke et krav, at samtlige hoteller skal have nødgeneratore, eller at der skal være stearinlys og tændstikker på alle værelser.

Tirsdag den 13. august 2013 ca. kl. 14 blev generatorstationen ramt af en brand, som bl.a. ødelagde den største generator. Det betød, at strømmen forsvandt på hele øen. Strømafbrydelser er desværre ikke ualmindelige på Santorini, og derfor var vores rejseledere ikke i første omgang alarmerede. Man forventede, at strømmen kom igen i løbet af aftenen.

Onsdag morgen var strømmen ikke kommet endnu, og vi kontaktede de ansvarlige for øens strømforsyning. Det viste sig nu, at ødelæggelserne var mere omfattende, end først antaget. Der blev fløjet et special team ind fra Athen; men de kunne ikke reparere den store generator. I stedet installerede man et antal mindre generatorer; men de kunne ikke levere strøm til hele øen på én gang. Derfor var onsdag og torsdag præget af mange strømafbrydelser på 1-3 timers varighed. Fredag blev det bedre, og lørdag var der kun enkelte afbrydelser. Søndag fungerede strømmen som sædvanligt.

S og B A-F ankommer den 11.08.2013

Branden og den efterfølgende strømafbrydelse sker den 13.08.13 ca. kl. 14:00.

Strømforsyningen etableres igen 14.08.13; men er stadig præget af afbrydelser på 1-3 timers varighed.

Den 16. og 17.08.13 er der kun enkelte strømafbrydelser.

Søndag den 18.08.13 er strømforsyningen igen normal.

Den 19.08.13 rejser S og B A-F hjem igen.

...

På Honeymoon Petra Villa har man ikke en nødgenerator, der kan forsyne alle værelser med strøm, men man har en lille nødgenerator, så man kunne lave kaffe og varme babymad. På hotellet har man ikke en restaurant, og derfor kan man ikke købe frokost og aftensmad på hotellet. Det kan man i den nærliggende by, og der var enkelte restauranter der, som havde nødgenerator, og derfor kunne servere måltider ganske som sædvanligt. Det var også muligt at købe ind i de forskellige forretninger; dog ikke med det samme udvalg.

Den 13.08.13 fra ca. kl. 14:00 og til næste dag ca. samme tid var der ingen strøm; men derefter var der strøm i perioder, så man både kunne blive vasket og lave mad.

...

S og B A-F har købt en rejse med morgenmad, og denne morgenmad kunne ikke leveres i 2 dage. Derfor er de berettiget til et forholdsvist nedslag i rejsens pris for denne mangel.

Morgenmaden er en del af den samlede pris og skønnes at udgøre kr. 100,- pr. person pr. dag. Derfor kan vi tilbyde at tilbagebetale i alt kr. 400,- for manglende morgenmad.

Vi finder ikke, at der har været tale om andre deciderede mangler, som ikke er dækket af ovenstående force majeure hændelse. Derfor kan vi ikke imødekomme et krav om tilbagebetaling af 40% af rejsens pris.

...”

...

Bureauet har yderligere imødegået klagen i mails af 16. august og 4. september 2013 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger oplyst, lægger Ankenævnet til grund, at der fra tirsdag den 13. august ca. kl. 14 til lørdag den 17. august 2013 pga. brand på øens generatorstation var strømafbrydelser på Santorini og på hotellet.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at der var mange strømafbrydelser onsdag den 14. august og torsdag den 15. august 2013, og kun enkelte afbrydelser i strømmen fredag den 16. august og lørdag den 17. august 2013.

Ankenævnet finder, at strømafbrydelsen og den deraf følgende manglende aircondition, el- og vandforsyning på hotellet medførte sådanne gener for klageren, herunder også for så vidt angår morgenmaden, at rejsearrangementet har været behæftet med mangler.

Nedslaget for ovennævnte mangler fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.900 kr.

Ankenævnet bemærker, at uanset at bureauet er uden skyld i de gener, som strømafbrydelsen påførte klageren, hæfter bureauet efter reglerne i pakkerejseloven for den herved opståede forringelse af rejsen.

Det klageren i øvrigt har anført, kan hverken hver for sig eller samlet anses for en mangel, der kan danne grundlag for nedslag i rejsens pris eller kompensation i øvrigt.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.900 kr. til klageren samt renter fra den 21. oktober 2013. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand