

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0045

afsagt den 1. juli 2015

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Læserrejse. St. Croix og St. Thomas, De Dansk Vestindiske Øer. 6.1.-21.1.2015.	
PRIS	I alt 40.056 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering på St. Croix navnlig pga. manglende information før afrejse om enorm forekomst af søgræs på hotellets strand, som medførte at hotellets strand ikke kunne benyttes og utilfredsstillende standard. Manglende refusion af en dags morgenmad på St. Thomas. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	”Refusion af opholdet på hotel Divi for både min mand og mig samt refusion af morgenmad [39,10 \$]”	
SAGEN INDBRAGT	31. marts 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 6.000 kr. til klageren samt renter fra den 1. marts 2015. 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. august 2014 ved telefonisk henvendelse til bureauet en læserrejse til St. Croix og St. Thomas, De Dansk Vestindiske Øer, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 6. januar til onsdag den 21. januar 2015 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Divi Carina Bay på St. Croix i perioden 6.-13. januar 2015 og i dobbeltværelse på hotel Carib Beach Resort på St. Thomas i perioden 13.-20. januar 2015. Med morgenmad samt inkluderede og tilkøbt udflugt ”Udflugt til St. John” for to personer.

Klageren tilkøbte efterfølgende udflugten ”Buck Island” for en person.

Klageren gør gældende, at der manglede information før afrejse om enorm forekomst af søgræs på hotellets strand på St. Croix, som medførte at hotellets strand ikke kunne benyttes.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen på St. Croix var utilfredsstillende pga. hotellets standard.

Klageren gør endelig gældende, at bureauet ikke har refunderet et beløb svarende til en dags morgenmad, som hotellet på St. Thomas tildelte klageren, samt at guideservicen var utilfredsstillende.

I en annonce hos [Forening] bl.a.:

”...

15 dages kombinationsrejse med [B] – en uge på St. Croix og en uge på St. Thomas.

...

Drømmer du om et eksotisk rejsemål med en særegen dansk historie? På De Dansk Vestindiske øer venter romantiske hvide sandstrande og spændende danske kulturskatte på jer. Så find skattekortet frem og få en oplevelse for livet. De tidligere danske øer midt i Caribien tilbyder alt, hvad du drømmer om på en grå dansk vinterdag - lige fra regnskov, smukke solnedgange, kulinariske oplevelser, kridhvide og yderst indbydende sandstrande til eventyrligt azurblåt hav.

På turene rundt på øerne bevæger I jer rundt i regnskove og et utroligt frodigt landskab med et smukt drømmeagtigt væld af farverige eksotiske blomster. Tag på rundtur til de gamle sukkermøller, på strandene og i bjergene, besøg museer, der fortæller om dansk storhed, kolonisering og forfald. Gå på opdagelse i byerne med navne som Christiansted og Charlotte Amalie. Lad smilene brede sig og tankerne flyde, når du læser danske vejskilte med navne som Dronningens Gade, Prinsens Tværgade og Nørre Gade, eller ser et klassisk rødt skilderhus, danske flag og danske butiksnavne.

...

St. Croix er den største af de tre Dansk Vestindiske øer og lidt mere rolig end St. Thomas. Som de andre øer byder også denne skønne ø på perfekt afslapning på hvide sandstrande og det smukkeste azurblå badevand. Følg de danske fodspor rundt i byer som Frederiksted og Christiansted. Her finder du Peter von Scholtens guvernørbolig, fortet Christiansværn med kanoner, skilderhus og danske flag. Her er små danske historiske levn, som automatisk leder tankerne mod en fjern tid, hvor Danmark byttede våben med slaver til sukkerproduktion. På kirkegårdene finder I mange dansk navne på gravstenene og oplever for alvor, hvor tæt

forbundet vi i Danmark er med disse tre eksotiske øer.

...

Divi Carina Bay Beach

Resort & Casino

[B] kategori 4

Familieresort direkte på stranden

Er du vild med at snorkle eller dykke, er Divi Resort bare stedet! Med sin beliggenhed direkte på en privat badestrand ved Turner Bay og Carina Bay ligger resortet fuldstændigt eventyrligt tæt ved Amerikas østligste punkt, Point Udall. Du kan iføre dig snorkleudstyr og udforske livet under havoverfladen lige foran hotellet. Du kan også nyde en drink i baren tæt ved stranden eller spise på hotellets to restauranter og pizzeria. Vil du udfordre dit held, ligger Divi Casino skråt over for hotellet. Her bydes der på super underholdning og alle former for gambling.

Du kan slænge dig ved de to swimmingpools - den ene ligger ved stranden og den anden, som kun er for voksne, ligger ved villaerne.

Begge steder er der solsenge og håndklædeservice. Blandt de mange aktiviteter på hotellet finder du dykkerskole, poolbord, tennisbaner og minigolf.

Se mere på www.bravotours.dk

...

Buck Island

- trekvart-dagsudflugt inklusive sen frokost

...

Inkluderet i rejsen:

...

Morgenmad på Divi Carina Bay Beach Resort & Casino og Carib Beach Resort.

...

St. Croix' herligheder – trekvart-dagsudflugt inklusive frokost.

Gammel dansk i Christiansted – halvdagsudflugt uden frokost.

...”

Af bureauets ”Værd at vide” fremgår bl.a.:

”...

Hotelkategorier

[B's] hotelkategorier er givet ud fra en samlet vurdering af vores hoteller/lejligheder på rejsemålet, og er ikke altid den samme, som de enkelte hotellers officielle kategori, eller den kategori hotellet har givet sig selv. Vores bedømmelser er gjort ud fra faciliteter på stedet, afstand til strand og by, standard på værelserne/lejlighederne og endelig det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære. Det skal understreges, at kategoriseringen er [B's] egen kategori og kan være forskellig fra rejsemål til rejsemål, grundet den varierende standard fra det ene rejsemål til det andet. Vores kategorisering kan således ikke sidestilles med de forskellige nationale kategoriseringer.

...

[B]-kategori 3 ✨ ✨ ✨

[B] mellemklasse. Gode og ofte populære hoteller/lejligheder i en fin standard med rimelige faciliteter og gode værelser/lejligheder, der dog kan forekomme lidt slidte. Typisk med serviceminded personale og hyggelig atmosfære.

[B] -kategori 4 ✨ ✨ ✨ ✨

Prioriterer du komfort og mange faciliteter, er dette kategorien for dig. Veludstyrede

værelser/lejligheder på komplekser, bedømt på højt serviceniveau, dejlig beliggenhed, flotte omgivelser og mange aktiviteter.

[B]-kategori 5 ⚙️⚙️⚙️⚙️

Vores højeste standard, baseret på den absolut bedste lokale/internationale standard.

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 30. januar 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Ved ankomsten til St. Croix blev vi kørt til hotel Divi Carina Bay Beach som bliver solgt og betalt som et "4-stjernet hotel, hvor man kan iføre sig snorkeludstyr og udforske livet under havoverfladen lige foran hotellet." Vi havde taget snorkeludstyr og badetøj med, da der ville være meget tid til at snorkle og bade under opholdet på St. Croix. Vi valgte også hotel Divi, selv om det ligger langt udenfor lands lov og ret, udelukkende for at bruge tiden på at slappe af, bade og snorkle.

Vi mødte op på et fantastisk nedslidt hotel og værelse. Efterhånden som dagene gik, fandt vi flere og flere tegn på det nedslidte, som synes at være hotellets standard. Dørene til værelse og restaurant bandt og var svære at få op.

Skabshåndtag var i stykker og skabsvægge misligholdt/nedslidt.

...

Vandhaner overfyldt med kalk/skidt, brusekabinen ligeledes fyldt med kalk, skidt og rust.

...

Skidt i striber på væggen. Sådan så brusekabinen ud med sæberester, svamp, mug/skidt/rust, efter rengøringen, ligesom der kom en frygtelig lugt ud, når man åbnede lågen til brusekabinen.

...

Køleskabet var rusten indvendigt.

...

Vi afventede en ordentlig rengøring hele ugen. Det viste sig, at gulvet ikke blev vasket en eneste gang i løbet af hele ugen, trods synlige snavsede pletter på gulvet, ligesom terrassen var med rusten vand på fliserne. Det allerværste var, at stranden var fyldt med et tykt lag tang, der også lugtede således at der aldeles ikke var nogen muligheder for at komme ud og bade eller snorkle fra stranden. Dette tang havde været ved hotellet i flere måneder, da vi ankom, som vi fik oplyst af lokalbefolkningen. Guiderne blev fra begyndelsen gjort opmærksom på alle gæsters utilfredshed med denne strand, og da tangen har været et problem i flere måneder, inden vi ankom, havde der været masser af muligheder for at tilbyde os et andet 4-stjernet hotel med flot og klart vand, inden ankomsten til Divi.

Således blev vores hensigt med opholdet på det 4-stjernede Divi Carina Bay Beach hotel på St. Croix - nemlig primær afslapning på stranden, snorkling og badning med ophold på et 4-stjernet hotel - fuldstændig ødelagt.

...

Den 2. uge boede vi på hotel Carib Resort, St. Thomas, som betegnes som et 3+ hotel. Dette hotel var væsentlig bedre end det 4-stjernede hotel Divi på St. Croix. På St. Thomas var det dog restauranten på hotellet, der ikke fungerede. Morgenmaden var inkl. prisen, og vi skulle bestille dette ud fra menukort. Herefter ventede vi mindst 1 time på at få maden således, at vi ikke kunne nå at spise den, inden vi skulle på udflugt - så turen måtte udsættes.

Proceduren med morgenmaden blev efter et par dage ændret til buffet, og den ene dag (16.01.2015) skulle vi ikke betale maden (aflevere kuponen) som kompensation for de forrige dages dårlige betjening. Disse kuponer er dog betalt ved rejsens bestilling - så vi forventer ligeledes at få morgenmaden refunderet for den 16.1. - dvs. 39,10 dollars.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 3. marts 2015 til bureauet og brev modtaget 17. marts, udateret brev samt mails af 20. marts og 4. maj 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Refusion af opholdet på hotel Divi for både min mand og mig samt refusion af morgenmad [39,10 \$]”.

Bureauet gør i mail af 25. februar 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Hotel Divi Carina Bay Resort er et af vore populære hoteller beliggende i kategori 4 klassen med en unik beliggenhed direkte ved stranden, et hotel der tilbyder gode underholdningsmuligheder samt mange faciliteter.

[B's] hotelkategorier er givet ud fra en samlet vurdering af vores hoteller/lejligheder på rejsemålet, og er ikke altid den samme, som de enkelte hotellers officielle kategori, eller den kategori hotellet har givet sig selv.

Vores bedømmelser er gjort ud fra faciliteter på stedet, afstand til strand og by, standard på værelserne/lejlighederne og endelig det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære. Det skal understreges, at kategoriseringen er [B's] egen kategori og kan være forskellig fra rejsemål til rejsemål, grundet den varierende standard fra det ene rejsemål til det andet. Vores kategorisering kan således ikke sidestilles med de forskellige nationale kategoriseringer.

Vi er kede af at høre at I ikke fandt standarden på hotellet tilfredsstillende, og at I ved ankomst til hotellet modtog et værelse med visse mangler. Disse mangler kunne let have været udbedret hvis blot I havde kontakttet vores rejseledere. De har ofte en god kontakt til hotellets personale, og kan nemt være behjælpelige med at udbedre tingene eller flytte jer til et andet værelse såfremt dette havde været jeres ønske.

Det er ærgerligt I først tager kontakt til vores rejseledere sidst på ugen, på den måde har I reelt frataget vores rejseledere muligheden for at udbedre tingene mens I opholdt jer på stedet.

Vi har stor forståelse for jeres skuffelse over at der er drevet store mængder søgræs i land. Det meget tang hedder Sargassum Søgræs og findes i området, der hedder Sargasso Havet - et område der er 1100 km bredt og 3200 km langt. Sargasso Havet er kendt fordi det indeholder så meget Sargasso Søgræs, som bl.a. er ynglested for vores danske ål, og fordi området er omringet af havstrømme, så søgræsset er "fanget" i en cirkulær havstrøm.

...

I år har den lune havtemperatur flyttet havstrømmene en smule + at vinden fra Afrika har taget til i styrke. Dette har gjort, at den naturlige cyklus for søgræsset, der normalt kun kommer til øerne om sommeren (dog i meget små doser), er forlænget og har intensiveret i styrke. Man har ikke set så meget søgræs på i øen i ca. 20 år. Søgræsset kommer ind syd for de små Antiller og nord for Venezuela og bevæger sig nordpå til Cuba og bliver fanget af strømmen mellem Cuba og Florida, der får søgræsset tilbage i Sargasso Havet (altså del der ikke fanges på

strandene).

Der findes en instans af regeringen, der kaldes DPR (Department of Parks and Recreation) og denne afdeling skal kontaktes før der gøres noget ved søgræsset. Da søgræsset er en naturlig del af havet, er det derved beskyttet ligesom strandene, korallerne og dyrelivet. Hotellerne kan ansøge DPR om tilladelse til at fjerne søgræsset, som derefter tager ud og kigger søgræsset igennem for liv. Hvis der er liv i søgræsset (og det kan være alt fra krabber, mus, frøer osv.) så må man ikke fjerne det. Hvis man ser bare én fiskehejre gå på jagt i søgræsset, må man ikke fjerne det. Hvis der ingen tegn på liv er, så må det godt fjernes. Det hele handler om beskyttelse af økosystemet.

Selvom hotellerne gør en stor indsats for at holde strandene rene, så er denne situation helt ude af deres hænder. De må simpelthen ikke røre søgræsset. Vi ved, at hotellet gjorde en stor indsats for at etablere bus til andre strande.

Vi har forståelse for, at dette naturfænomen ikke er ønskværdigt; men vi håber også på jeres forståelse for, at det er et forhold, som vi ingen som helst indflydelse har på, og som vi ikke kan gøre noget ved. Vi kan bekræfte, at vi ikke tidligere har set så store mængder tang på øen. Som allerede oplyst, så er meget mindre mængder ikke ualmindeligt; men det er meget usædvanligt med så store mængder.

Eftersom I ikke har gjort jer den ulejlighed at henvende jer til vores rejseledere vedrørende standarden på hotellet, og søgræsset ligeledes er et naturfænomen, kan vi ikke imødekomme jer med en tilbagebetaling af jeres 1 uge på St. Croix.

Vi er kede af at høre at jeres ophold på Hotel Carib Beach Resort ikke helt levede op til jeres forventninger.

...

At hotellet ikke har samlet forud betalte kuponer ind ved morgenmaden, skyldes højst sandsynligt at jeres værelsesnummer er blevet noteret i stedet. Det er ikke ensbetydende med, at I ikke har fået hvad I har købt og betalt for, og derfor kan vi ikke imødekomme jer med en tilbagebetaling af den ene morgenmadskupon.

...

Jeres oplevelse med morgenmaden på Hotel Carib Beach Resort giver ikke anledning til kompensation, da I hjemmefra har tilkøbt morgenmad, hvilket I også har fået hver morgen, vekslende mellem a la carte og buffet.

..."

I brev af 14. april 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Som det fremgår både af Vs billet og i beskrivelserne af hotellerne, så er Divi Carina Bay klassificeret i vores kategori 4, og Carib Beach Resort er klassificeret i vores kategori 3+. Vores hotelkategorier er uddybende forklaret på vores hjemmeside under "Værd at vide", som er vedlagt som bilag... Vi finder, at vores beskrivelser nøje beskriver hotellerne, som de er. [K] har vedlagt beskrivelser af hotellerne fra hjemmesiden Hotels.com. Vi vil tillade os at gøre opmærksom på, at vi ikke kan holdes ansvarlige for andres beskrivelser, hvilket vi også gør opmærksom på i afsnittet "Værd at vide" under "Billeder i kataloget og på hjemmesiden", som er vedlagt som bilag...

Det er beklageligt, at Divi Carina Bay ikke levede op til Vs forventninger, primært fordi hotellet fremstod mere slidt, end [K] havde forventet, og rengøringen ikke levede op til hendes forventninger. Desværre kontaktede [K] ikke vores rejseledere og gjorde opmærksom på disse ting, før dagen før deres afrejse til det næste hotel. Vores rejseledere kom dagligt på hotellet

og kunne også træffes 24-timer i døgnet på servicetelefonen. Vores rejseledere kunne let have sørget for ekstra rengøring, eller flytning til et andet værelse; men den mulighed fik de desværre ikke.

Nederst på alle vores billetter skriver vi omhyggeligt følgende:

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på rejsemålet gøres gældende overfor rejselederen eller [B's] lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

Vs billet nr. er vedlagt som bilag..., og nederst på 1. side fremgår teksten tydeligt. Vi finder, at vi på den måde omhyggeligt har gjort opmærksom på gæstens reklamationspligt.

Desværre var der drevet en for årstiden helt usædvanlig mængde søgræs ind på stranden ved Divi Bay ligesom der lå store mængder søgræs i vandet. Det er ikke ualmindeligt, at man ser dette søgræs i meget mindre mængder; men man har aldrig før set så store mængder tang på et sted. Ugen før [K's] ankomst var det ikke et problem, og vores gæster kunne både bade og snorkle. Allerede ugen efter var det meste af søgræsset igen forsvundet, så vores gæster kunne bade og snorkle. Det er beklageligt, at Søgræsset var et stort problem lige præcist i den uge, hvor V befandt sig på hotellet; men da der er tale om et helt usædvanligt naturfænomen, finder vi ikke, at det kan udløse kompensation. Vores rejseledere kunne henvise til andre strande, hvor der kunne bades og snorkles; men igen rettede [K] ikke henvendelse til vores rejseledere før dagen før deres afrejse til det næste hotel, og derfor vidste de ikke, at det var et problem for hende, og kunne dermed heller ikke afhjælpe situationen. Se venligst vores rejselederes logbog, som vedlægges som bilag...

V havde købt ophold med morgenmad på begge hoteller, og det fik hun også. Det er beklageligt, at hotel Carib Resort hotel på St. Thomas ikke indsamlede morgenmadskuponer; men det ændrer ikke på det faktum, at vi har bestilt og betalt for morgenmad til [K] og hendes medrejsende, og at de fik morgenmad som bestilt.

...

Vi beklager, at rejsen ikke har levet op til forventningerne; men vi kan ikke medgive V, at hendes rejse har været behæftet med fejl eller mangler, der kan udløse kompensation.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 4. marts 2015 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at der på den private strand på hotel Divi Carina Bay under klagerens ophold i perioden 6.-13. januar 2015 forekom usædvanligt store mængder søgræs, og at hotellet måtte afvente de lokale myndigheders tilladelse, før de kunne fjerne søgræsset.

Uanset at der var tale om et naturfænomen, burde bureauet efter Ankenævnets opfattelse have oplyst klageren om, at klageren, pga. søgræsset, ville blive forhindret i at bade og snorkle på hotellets strand og opleve lugtgener som følge af forrådnelsen. Da bureauet undlod at informere klageren herom, finder Ankenævnet, at bureauet har tilsidesat sine pligter efter pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 6.000 kr.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over den utilfredsstillende standard på hotel Divi Carina Bay, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt er angivet på side et i klagerens "Billet" og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens krav i forbindelse med standarden på hotel Divi Carina Bay ikke imødekommes, jf. § 26 i lov om pakkerejser.

Det bemærkes, at det påhviler klageren at kunne dokumentere, at reklamation har fundet sted, fx i form af kvittering for indgiven klage, når bureauet bestrider, at klageren på rejsemålet har reklameret over de utilfredsstillende forhold.

Uanset at hotel Carib Beach Resort under opholdet i perioden 13.-20. januar 2015 tilbød klageren en ekstra morgenmad, finder Ankenævnet, at klageren ikke med rette havde kunnet forvente, at bureauet ville refundere voucherens værdi til klageren.

Ankenævnet finder endelig, at klageren ikke har godtgjort, at guideservicen på rejsemålet var utilfredsstillende.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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 6.000 kr. til klageren samt renter fra den 1. marts 2015. 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