

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0276

afsagt den 19. maj 2016

KLAGER	K	(10 voksne/5 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Laganas, Zakynthos, Grækenland. 11.10.-18.10.2015.	
PRIS	I alt 93.625 kr. (Ekskl. afbestillingsforsikring og annulleringsgebyr for 1 person)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. at byen Laganas var lukket ned for sæsonen, og at klageren havde betalt for at rejse i højsæsonen.	
KRAV	Kompensation på 30.000 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 4.500 kr. eller et gavekort på 6.000 kr.	
KLAGEGEBYR	9. december 2015	
SAGEN FULDT OPLYST	15. april 2016	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 14.000 kr. til klageren samt renter af 9.500 kr. fra den 9. december 2015 og renter af 4.500 kr. fra den 18. juni 2016. 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 19. februar 2015 ved henvendelse i bureauets butik en rejse til Laganas, Zakynthos, Grækenland, for 16 personer for perioden fra søndag den 11. oktober til søndag den 18. oktober 2015 med indkvartering i 7 dobbeltværelser på hotel Poseidon Beach. Med All Inclusive.

Klageren har efterfølgende, pga. sygdom, afbestilt rejsen for en person.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga., at byen Laganas var lukket ned for sæsonen, og at klageren havde betalt for at rejse i højsæsonen.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Hotel Poseidon Beach er et populært og velfungerende hotel med en suveræn beliggenhed. Hotellet ligger direkte ud til vandet ved den livlige ferieby Laganas.

...

Beliggenhed og hotelfaciliteter

...

Der er gåafstand til centrum af byen, som byder på et stort udvalg af aktiviteter, restauranter, barer og butikker.

...

Rejser til Zakynthos

...

Kalamaki har en af de smukkeste strande, og det er samtidig her Karette-skildpadden holder til. Stranden strækker sig 3 km hen til den næste og største badeby på øen, Laganas. Her finder man et utal af tavernaer, restauranter og barer, og byen er netop kendt for at have et livligt aften- og natteliv.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. oktober 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Da vi i februar bestilte vores familierejse var vi inde og læse om øen for at kunne glæde os til at få dejlige oplevelser/afslapning/kultur/aktiviteter/shopping/natteliv - både børn/unge og vi lidt ældre.

Vi fik at vide (af [B's medarbejder] som har hjulpet os med rejsen) at Laganas var "Sunny Beach" og det var vigtigt for os for vi har 4 "unge" børnebørn (16-17-18-19 år) og der skulle være noget for dem - bl.a. gå i byen, feste lidt (Laganas by og strand) og de ville også gerne noget med vandscooter/vandsport/andre aktiviteter - (Argassi eller Tsilivi).

Jeg har i dag talt med [B's medarbejder] og hun bad mig sende en mail til jer om vores oplevelse af et "lukket" Laganas/Zakynthos.

Vi har ikke fået indfriet vore forventninger fordi ...

– Ingen underholdning (musik) på hotellet. Fik ikke en oplevelse af græsk zorba/græsk aften

- pga. lukkede restauranter
- Ingen vandcykler/pedalbåde
 - Inde i Laganas by var der et par barer som havde åbent; men de unge var ikke glade for at gå i byen om aftenen da der var meget mørkt overalt. Intet lys fra restauranter eller barer. Alle barer på stranden var lukket - 1 bar overfor hotellet var åben (kun fordi vi "pressede lidt på" holdt han åben til og med torsdag aften; men så var den lukket!!)
 - Gocart banen var lukket
 - Vandland var lukket
 - Al vandsport på hele øen var lukket (på hotellet ringede de til taxa for at høre om der var åbent nogen steder; men nej)
 - Broen til kærlighedsøen var fjernet.

Vi var heldige at finde en lokal båd ved stranden (den eneste) så vi fik en sejltur til skildpaddeøen.

Vi mener ikke at [B] kan sælge Laganas i efterårsferien som en højsæson uge.

Vi føler os snydt!

Vi kan ikke acceptere at vi har betalt så mange penge (kr. 96.745,00) for "noget" som var "lukket ned". Det var ikke kun sidst på sæsonen som I beskrev det, området var "lukket"!

...

Vi kørte med en taxi hvor chaufføren fortalte at den absolut sidste uge hvor der var åbent overalt var i uge 40 - derefter var "næsten" alt lukket. Sådan var det hvert år. Det fortalte de også i butikken overfor hotellet. Tror [B] skal tage det med når næste års program skal planlægges.

Hvis vi havde rejst i uge 40 kunne vi have sparet 30.000 kr.(det er 2016 priser). Sender billeder med af et "lukket" ferieparadis.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 30. november 2015 til bureauet og mail af 14. april 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 4.500 kr. eller et gavekort på 6.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation på 30.000 kr.

Bureauet gør i mail af 18. november 2015 til klageren bl.a. gældende:

..."

Som nævnt under vores samtale, vil vi gerne være imødekommende over for jer, da den lukkede Laganas ikke har indfriet de forventninger I havde til ferien. Det gør vi pr. kulance på trods af, at vi ifølge samtale med Pakkerejse-Ankenævnet ikke er forpligtiget til at udbetale kompensation for 3. part, her at omkringliggende butikker, restauranter, barer etc. vælger at lukke ned for sæsonen. Vi vurderer dog, at det har afskåret jer for visse ferieaktiviteter, så derfor imødekommer vi jeres henvendelse. Vi kan forstå at alt vedr. Hotel Poseidon har fungeret problemfrit, og det er vi rigtig glade for at høre.

..."

I brev af 16. februar 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Jeg er blevet bedt om at indsende Værd at vide om høj-/og lavsæson, og her er mine kommentarer:

Det må være forventeligt, at der i det der betegnes som ydersæsoner - starten af en sæson og slutningen af en sæson, vil forekomme et mindre udbud af restauranter og små butikker, i forhold til sommerhøjsæsonen, drevet af de lokale (her 3. part), som ofte først er ved at åbne deres forretning/restaurant eller er i færd med at lukke ned for sæsonen. Vi har siden år 2000 haft Zakynthos på programmet, og vi har ikke tidligere modtaget henvendelser fra vores gæster, der har rejst i samme periode, om omfanget af nedlukning i Laganas. Vi vil tydeliggøre dette i vores rejsebetingelser, så der ikke fremadrettet vil foreligge lignende misforståelser herom. Kommentar til prisen på rejsen er, at denne er betinget af efterspørgslen på rejser i en given periode, hvor efterårsferien er en mere efterspurgt periode, og vil igen påpege, at det er forventeligt i start/slut af sæson, at udbuddet fra de lokale er mindre end når man rejser i sommerhøjsæsonen.

...

Jeg har efter modtagelse af denne reklamation været i kontakt med Pakkerejse-Ankenævnet for en umiddelbar vurdering af at 3. part lukker ned for sæsonen, hvilket vi er blevet vejledt i, ikke giver anledning til udbetaling af kompensation. Vi har som anført ovenfor, trods Pakkerejse-Ankenævnets vejledning besluttet, at tilbyde gæsterne kompensation pr. kulance alligevel. Jeg vil gerne have lov til at pointere, at hele pakkerejsen med fly samt hotelopholdet og bistand fra vores guider har forløbet flot den pågældende uge, som i en hver anden uge af indeværende sæson, og at hotellet på ingen måder har været præget af at være under nedlukning, og gæsterne har ligeledes tilkendegivet, at de har haft en dejlig ferie på hotellet.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 7. december 2015 til klageren.

Klageren har i mail af 6. marts 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

I brevet står "at det er forventeligt i start/slut sæson at udbuddet fra de lokale er mindre end i sommerhøjsæsonen". Hvor skulle vi vide det fra? Det stod ikke på [B's] hjemmeside da vi bestilte/rejste på ferie.

Vi kender en familie som var på Zakynthos på samme Poseidon Beach hotel som os. Det var i [B's] første uge i maj 2015 og der var ALT åbent. Masser af både og vandcykler ved stranden - barer og restauranter var åbne + kærlighedsøen, som de fortalte, var en helt speciel dejlig oplevelse. Tænk på at det var lavsæson og MEGET billigere, end da vi tog afsted i efterårsferien og ALT VAR ÅBENT.

Da vi var inde og bestille vores rejse, fik vi at vide af [B's medarbejder]:

"at Laganas var "Sunny Beach" og det var det helt rigtige sted når vi havde unge mennesker med". Der var masser af butikker/barer og restauranter åben!!

Det var det vi blev lovet og det har [B] ikke levet op til!!

- endnu engang "ALT VAR LUKKET". (næsten alt)

Til sidst i brevet står der "at hotellet på ingen måde har været præget af at være under nedlukning". Som jeg fortalte [B], så har vi valgt IKKE at klage over hotellet (de var helt igennem

utrolig søde ved hele vores familie) men det betyder jo ikke, at de ikke begyndte at lukke hostellet ned sidst på ugen. Det syntes vi var forståeligt, da vi var deres allersidste gæster i sæsonen.

Der står også i brevet, at vi har tilkendegivet, at vi har haft en dejlig ferie. Det var "vores livs rejse" sammen med vores børn/svigerbørn og børnebørn, så vi valgte selvfølgelig, at vi ville ha' en dejlig ferie. Vi var jo sammen, og heldige med, at vi havde et pragtfuldt solskinsvejr. Stadigvæk er det da ikke i orden, at rejsen er 30.000 kr. dyrere (højsæsonpris) når det er ydersæson og sidste uge hvor [B] har rejser til Zakynthos.

Klagen var trods alt berettiget da [B] har ændret deres rejsemålsbeskrivelse:

I rejsemålsbeskrivelsen for Zakynthos har [B] tilføjet dette her i år 2016.

"Vi gør opmærksom på, at der er lavsæson på Zakynthos i ugerne 40, 41 og 42, hvor mange tavernaer, butikker og offentlige forlystelser kan have påbegyndt nedlukning".

Her finder man et utal af tavernaer, restauranter og barer, og byen er netop kendt for at have et livligt aften- og natliv (juni - september).

Det kan vi desværre ikke bruge til noget. Vi var der i år 2015.

Men vi mener stadig at der ikke kan tages "HØJSÆSON PRIS" for en uge (efterårsferien) når alt er lukket ned. Der har ikke stået noget - overhovedet - på [B's] hjemmeside på det tidspunkt, hvor vi rejste på ferie (år 2015).

..."

Bureauet har i brev af 18. marts 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

..."

Jeg er blevet bedt om at indsende rejsemålsbeskrivelse for Zakynthos, Kalamaki/Laganas for sæson 2016 (bilag...).

Vi har som nævnt ikke i tidligere sæsoner modtaget henvendelser fra vores gæster, der har rejst i samme periode om omfanget af nedlukning i Laganas, så vi har i sagens natur ikke kunnet være vidende herom. Vi vil tydeliggøre dette i vores rejsebetingelser samt som det allerede er gjort i vores rejsemålsbeskrivelse (bilag...) så der ikke fremadrettet vil foreligge lignende misforståelser herom, hvilket vi selvsagt som rejsebureau heller ikke har interesse i. I starten af og slutningen af en sæson, vil der forekomme et mindre udbud af restauranter og små butikker i forhold til sommerhøjsæsonen, drevet af de lokale (her 3. part).

Jeg har som tidligere nævnt været i kontakt med Pakkerejse-Ankenævnet for en umiddelbar vurdering af at 3. part lukker ned for sæsonen, hvilket vi er blevet vejledt i ikke giver anledning til udbetaling af compensation.

..."

Prisen på rejsen er betinget af den generelle efterspørgsel på rejser i en given periode, hvor efterårsferien netop er en sådan. Jeg vil igen påpege, at det er forventeligt i start/slut af sæson, at udbuddet fra de lokale er mindre end når man rejser i den absolutte sommerhøjsæson.

..."

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at feriebyen Laganas under klagerens ophold i perioden 11.-18. oktober 2015 var lukket ned for sæsonen.

Da det fremgår af udbudsmaterialet, at Laganas er en ferieby, ”som byder på et stort udvalg af aktiviteter, restauranter, barer og butikker” og ”byen er netop kendt for at have et livligt aften- og natte-liv”, 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 14.000 kr.

Ankenævnet finder ikke at kunne tage stilling til de enkelte bureaux priskalkulationer, og klageren findes i øvrigt ved betalingen af rejsens pris at have accepteret den af bureauet tilbudte pris på det samlede arrangement.

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 14.000 kr. til klageren samt renter af 9.500 kr. fra den 9. december 2015 og renter af 4.500 kr. fra den 18. juni 2016. 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