

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0107

afsagt den 6. november 2017

KLAGER [K] (2 personer)

SALGSBUREAU [B]

ARRANGØR [B]

REJSEMÅL Koh Lanta, Thailand. 22.3.-6.4.2017.

PRIS I alt 15.004 kr.

KLAGEN ANGÅR Misvisende oplysninger på bureauets hjemmeside om nedbørs-
mængden på Koh Lanta.

KRAV "... kræver grundprisen refunderet: 12.996 kr."

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompen-
sation til klageren på 300 kr. for ændring af flytider og et gavekort
på 700 kr. for utilfredsstillende swimmingpool, som ikke er om-
fattet af sagen.

KLAGEGEBYR 17. maj 2017

SAGEN FULDT OPLYST 8. september 2017

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. januar 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Koh Lanta, Thailand, for 2 personer for perioden fra onsdag den 22. marts til torsdag den 6. april 2017 med indkvartering i større dobbeltværelse på hotel [...]. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at bureauet har misvisende oplysninger på dets hjemmeside om nedbørsmængden på Koh Lanta, som lå til grund for klagerens køb af rejse til Koh Lanta i marts-april 2017.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...
 Vejr og temperaturer for Koh Lanta
 ... mar apr...
 ...
 Regnfri dage*... 27 21...
 *Regnfri dage (mindre end 1 mm)
 ...”

Af bureauets ”Rejsevilkår” fremgår bl.a.:

”...
 5 – Ansvar efter afrejse
 ...
 Det anses heller ikke for en mangel ved rejsen, at vejr og temperaturforhold på bestemmelsesstedet afviger fra det sædvanlige, ligesom forhold, som i det væsentlige skyldes den rejsendes egen forsømmelse, ikke betragtes som en mangel ved rejsen.
 ...”

Af bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...
 Klimaoplysninger
 Statistiske klimaoplysninger er gennemsnitsværdier og vejret kan en vis uge derfor afvige fra gennemsnitsmålingerne.
 De oplysninger vi præsenterer om lufttemperaturer og antallet af regnfri dage på rejsemålene er baseret på målinger fra de forskellige landes officielle meteorologiske vejrstationer (World Weather Information Service) og er indsamlet af SMHI (Sveriges meteorologiske og hydrologiske institut), der indgår i WMO (Den verdensmeteorologiske organisation).
 Meteorologiske normalværdier beregnes som middelværdien målt over 30 år. Med regnfri dage menes de gennemsnitlige dage pr. måned med mindre end 1 mm nedbør.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 3. april 2017 til bureauets guideservice på rejsemålet og gør yderligere gældende:

” ...

Da vi startede med at kigge på ferie ledte vi efter et varmt sted med over 25 grader (naturligvis uden regn) og som helst havde guider på hotellet. Vi ville gerne have en billig rejse langt væk, men besluttede at nogle af de hoteller, som vi havde kigget på måske alligevel var lidt for billige. Vi blev anbefalet at kigge på Thailand af en af jeres medarbejdere og ud fra den fine graf på jeres hjemmeside, så Koh Lanta ud til at være et rigtig fint sted at rejse hen i marts måned uden udsigt til mere end 4 regndage på en hel måned. Vi noterede os dog at der ikke var udflugter på det nævnte hotel, og derfor overvejede vi faktisk om vi skulle vælge en helt anden destination som f.eks. Phuket blot for at kunne booke udflugter igennem [B]. Det valgte vi dog ikke at gøre, vi beholdt [hotellet] her på Koh Lanta og da standarden på hotellet virkede rigtig fin og derfor valgte vi ikke et af de billigere hoteller i området. Vi kunne også se, at det var muligt at få et værelse med badekar (noget min kæreste virkelig vægter højt, når vi skal på ferie) og derfor var [hotellet] en rigtig god mulighed.

Vi er rigtig glade for vores valg af hotel. Hotellet er rigtig fint, vi har en fantastisk sød rengøringsdame, der kommer.

...

Vi vidste godt at ønsket om et badekar ikke nødvendigvis var nogen garanti, det var vi blevet gjort opmærksomme på. Og eftersom regnsæsonen ifølge [B] er lidt længere væk og højsæsonen er i fuld gang hernede, så er det mere end forståeligt, hvis sådan et ønske ikke kunne efterkommes, når nu det måtte forventes at være fyldt med gæster.

...

Vi talte hele første dag om, hvorfor der mon var så få mennesker på hotellet, regnsæsonen begynder jo først rigtigt i maj havde vi læst os frem til ud fra tallene på [Bs] hjemmeside. Svaret kom dagen efter og rent faktisk hver eneste dag lige siden: regn, regn og atter regn - og torden og lyn. Det har, ud af de 10 dage vi indtil videre har været her, regnet 9 dage. Regn er ikke noget, man nogensinde kan klandre noget levende menneske for. [B] er ikke herre over vejret, og folk der klager over dårligt vejr på deres ferie og beskylder rejsebureauet for at have fået en våd ferie, kan jeg ikke lade være med at grine over. Jeg har set folk brokke sig over dårligt vejr på [Bs] facebook for et par år tilbage. Sådan er det, nogle gange er der dårligt vejr på ens ferie. MEN - jeg kan dog undre mig meget over den markedsføring og rådgivning der er på området på hjemmesiden, for ud fra tallene på hjemmesiden, så skulle det i marts regne ca. 4 dage og i april ca. 9 dage. Den statistisk er ganske enkelt ikke korrekt og misvisende.

Jeg har kigget lidt på marts og april for de sidste 8 år og ikke én gang har det regnet mindre end 4 dage eller 9 dage i henholdsvis marts og april. Til gengæld har det regnet helt op mod 30 dage i begge måneder (Marts 2011: 30 regndage - April 2012: 30 regndage) og når man kigger statistisk set så har det i de 8 år regnet gennemsnitligt 17,88 dage i marts og 25,25 dage i april. Der er rigtig langt fra 4 dage og 9 dage. Der er rent faktisk hele 347 % og 180,55 % fra henholdsvis 4 til 17,88 dage og 9 til 25,25 dage.

Vi føler derfor, at vi er blevet forkert rådgivet om vores ferie og dermed har købt et produkt, som ikke havde en jordisk chance for at leve op til forventningerne om sol og sommer. Dårligt vejr er en ting, men når dataene om forholdene direkte er misvisende, så er det altså noget helt andet. Jeg vil gerne gøre det meget klart, at vi klager IKKE over at det regner. Vi klager over, at vi er blevet solgt et produkt på en falsk forudsætning og falsk markedsføring.

...

Men vores guider fortæller os alle sammen at regnsæson ER startet - ifølge jeres hjemmeside er det først i maj. Vi får endda op mod 30 % rabat på de ture, vi har booket direkte hos de lokale, fordi halvdelen af dagen ikke kan bruges med regn, torden og lyn.

De oplysninger om vejret som ligger tilgængelige på jeres hjemmeside har vi selvfølgelig haft

tillid til. Vi har rejst igennem [B] flere gange, og jeg har faktisk aldrig rejst charter igennem nogle andre end [B]. Jeg har altid været rigtig tilfreds med jeres service og jeres rådgivning om ferie. Det er første gang, at I har ramt så skævt som her. Og det ærgrer mig rigtig meget, da det er vigtigt for mig, at kunne have tillid til at den vare, I sælger også er den vare, der leveres. Når I har sådan en statistik på jeres hjemmeside, så forpligter den desværre også lidt. I har ansvaret for at de data der fremgår er korrekte, og de har overhovedet ikke hold virkeligheden. Det skal også nævnes, at havde tallene fremgået korrekt på hjemmesiden, så havde vi måske valgt at planlægge vores ferie til Thailand på et andet tidspunkt hvor der var større sandsynlighed for regnfrie dage. Vi havde IKKE købt denne ferie, hvis vi havde vidst at sandsynligheden for regn på hele ferien var så stor.

...

Jeg håber, at I vil læse det igennem med brillerne som forbruger og se, at der er et større problem for os end en snavset pool. En af de ting, jeg værdsætter ved [B] er netop jeres evne til at møde forbrugeren hvor de er, og vi har fået rigtig fin service af guiden [...] på stedet og det er også rigtig dejligt at skrive med jer i app'en. Der er bare en mismatch her, som er alt for iøjensfaldende til at vi tænker "Skidt pyt, vi har bare været uheldige" :-)

..."

I mail af 12. april 2017 til bureauets guideservice på rejsemålet anfører klageren bl.a.:

..."

Hvilke årstal er denne rapport baseret på og hvor kan den ses? SMHI har ikke den nævnte rapport tilgængelig på deres hjemmeside. Jeres konkurrenter har nogle helt andre tal på deres hjemmeside – det er klart at I ikke kan gøre rede for, hvad de baserer DERES tal på, men for at kunne finde ud af, om markedsføringen er retvisende, så ville fremvisning af den nævnte rapport i hvert fald kunne mane det hele til jorden, så jeg ikke skal være bekymret over det.

..."

I mail af 8. maj 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

..."

Jeg synes, det er falsk markedsføring at bruge en rapport, der er 27 år gammel. I henviser ikke selv til www.yr.no på jeres hjemmeside heller, kun til en rapport fra SMHI som man ikke selv kan få adgang til for at finde ud af at den er 27 år gammel – endda heller ikke hvis man spørger jer. Der er, som det fremgår af den første mail jeg sendte, sket rigtig meget over de blot sidste 10 år – blandt andet 2 marts måneder med 30 dages regn.

..."

Af klagerens kommentar til bureauets "Rejsevilkår" fremgår yderligere:

..."

Her er det værd at bemærk at "det sædvanlige" er altså en 27 år gammel statistik. Det kan man ingen steder læse sig frem til på deres hjemmeside og ved kontakt får man at vide at det er per 1/1/2017.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 21. juni og mail af 8. september 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver "... kræver grundprisen refunderet: 12.996 kr."

Bureauets guide på rejsemålet gør i mail af 4. april 2017 til klageren bl.a. gældende:

"...

Omkring hele vejr-situationen. Jeg forstår godt jeres frustration og forstår at I ikke klager over selve regnen, men over hele situationen. Jeg kan sige at vejret denne sæson har været det værste vi har haft i Thailand indenfor de sidste 30 år.

Hvis vi tager til forskel fra sidste sæson, hvor vejr-situationen var helt anderledes. Det er aldeles svært i det hele taget at spå om vejret her i Thailand, som I selvklart også har oplevet.

Dog er vores information på vores hjemmeside således:

"Klimaoplysninger.

Statistiske klimaoplysninger er gennemsnitsværdier og vejret kan en vis uge derfor afvige fra gennemsnitsmålingerne.

De oplysninger vi præsenterer om lufttemperaturer og antallet af regnfri dage på rejsemålene er baseret på målinger fra de forskellige landes officielle meteorologiske vejrstationer (World Weather Information Service) og er indsamlet af SMHI (Sveriges meteorologiske og hydrologiske institut), der indgår i WMO (Den verdensmeteorologiske organisation). Meteorologiske normalværdier beregnes som middelværdien målt over 30 år."

Derudover henviser vi under information på rejsemålet Thailand generelt, til et link til udenrigsministerets hjemmeside, der oplyser følgende: "I det meste af Thailand er det regnsæson fra slutningen af maj til hen i oktober. I denne periode er der risiko for oversvømmelser, mudderskred m.v. Der kan dog forekomme kraftig nedbør på andre tider af året, med oversvømmelser og mudderskred til følge. Rejsende kan med fordel følge vejr-situationen på Thailands Meteorologiske Instituts hjemmeside."

..."

I mail af 2. maj 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

"...

Som [guiden] har beskrevet i sin e-mail, er temperaturen på hjemmesiden baseret på en rapport fra SHMI, som vi har købt rettigheder til for nogle år tilbage. Som [guiden] også beskriver er tallene baseret på et gennemsnit over de sidste 30 år. Rapporten har vi desværre ikke længere adgang til.

I forhold til regnmængden anvender vi www.yr.no. Der kan være forskel på de enkelte statistikker, særligt i forhold til hvad man betegner som en regnvejr-dag. I vinterhalvåret har Thailand ofte op mod 100% luftfugtighed. Visse statistikker betegner en regnvejr-dag som en dag med 95-100% luftfugtighed, andre tæller kun de dage, hvor der faktisk falder vand.

https://www.yr.no/place/Thailand/Krabi/Ko_Lanta_Yai/statistics.html

Som [guiden] også beskrev var denne vinter dog ekstrem og vandmængderne større end nogen af de foregående 30 år.

..."

I mail af 11. august 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

"...

Klagen omhandler [Bs] angivelse af den gennemsnitlige nedbørsmængde for Koh Lanta, Thai-

land på [Bs] hjemmeside i forbindelse med køb af rejse til Koh Lanta i perioden 22. marts - 6. april 2017.

Som det fremgår af vort svar til klager af den 2. maj 2017, er nedbørsfakta på [Bs] hjemmeside baseret på en rapport fra det svenske meteorologiske- og hydrologiske Institut SHMI, da [Bs moderselskab] har hovedkontor i Sverige. Når det gælder regnmængden, anvender vi fakta fra norske meteorologiske Institut yr.no.

Som det fremgår af deres fakta, går 'normalperioden', som gennemsnittet udregnes ud fra, fra 1961-1990.

Perioden følger Verdens Meteorolog Organisationen (WMO), og næste normalperiode følger om 3 år og defineres som perioden 1991-2020. Se venligst vedhæftede bilag [...].

Vi mener derfor ikke, at de af [B] på hjemmesiden oplyste gennemsnitsnedbørsmængder er ukorrekte og falsk markedsføring.

Det kommer an på hvilken fakta, man anvender til brug for gennemsnitsberegningen, hvor klager i dette tilfælde i stedet kigger på de seneste 8 år, fra 2009 - 2016.

Som guiderne tidligere har gjort klager opmærksom på, har vejret denne sæson i Thailand været det værste i 30 år.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 15. maj 2017 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at det fremgik af bureauets hjemmeside, at vejret på Koh Lanta i gennemsnit har 27 regnfrie dage i marts og 21 regnfrie dage i april, samt at oplysningerne er baseret på målinger fra landets officielle meteorologiske vejrstationer, der beregnes som middelværdien målt over 30 år.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at målingerne er foretaget i perioden 1961-1990, og at bureauet har oplyst, hvor oplysningerne stammer fra.

Ankenævnet lægger yderligere til grund, at oplysningerne er de nyeste tilgængelige oplysninger fra den tilgængelige kilde Sveriges meteorologiske og hydrologiske institut, som indgår i Den verdensmeteorologiske organisation.

På denne baggrund finder Ankenævnet ikke, at klagerens krav kan imødekommes.

Ankenævnet skal dog henstille, at bureauet fremover oplyser, hvilken periode målingerne vedrører.

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 :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand