

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0211

afsagt den 4. december 2017

KLAGER	[K]	(8 voksne/6 børn)
SALGSBUREAU	[F]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Hua Hin, Thailand. 10.7.-23.7.2017 for 3 rejsende. 10.7.-30.7.2017 for 11 rejsende. Faktisk afrejse 11.7.2017 for 9 rejsende og 12.7.2017 for 5 rejsende. Ophold på egen hånd 23.7.-30.7.2017 for to rejsende.	
PRIS	I alt 122.871 kr. (ekskl. rejsens pris for 1 rejsende pga. afbestilling)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. ændring af hotel kort før afrejse, forsinket udrejse på tre forskellige fly og ruter samt at der var lavsæson på rejsemålet.	
KRAV	”En acceptabel kompensation, der står mål med rejsens pris, og de mangler vi har oplevet.” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 11.999 kr. Bureauet har endvidere pr. kulance tilbudt klageren et gavekort på 5.000 kr.	
KLAGEGEBYR	30. august 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	25. oktober 2017	

Ankenævnets afgørelse

[F] og [B] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 16.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. januar 2018. 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 4. november 2016 en rejse til Hua Hin, Thailand, for 15 personer for perioden fra mandag den 10. juli til søndag den 23. juli 2017 for 4 personer med indkvartering i tre superior dobbeltværelser i perioden 11.-23. juli 2017 og for perioden fra mandag den 10. juli til søndag den 30. juli 2017 for 11 personer med indkvartering i et superior trepersonersværelse og et superior familieværelse i perioden 11.-30. juli 2017 på [hotel 1]. Med morgenmad og ophold på egen hånd i perioden 23.-30. juli 2017 for to personer.

Den 21. april 2017 bekræftes afbestilling af rejsen for 1 person, som skulle have rejst i perioden 10.-23. juli 2017 med indkvartering i et superior dobbeltværelse.

Den 7. juli 2017 kontaktede bureauet klageren og oplyste, at de ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel, [hotel 1]. Klagerens indkvartering blev herefter ændret til et "[værelse]" dobbeltværelse og to superior dobbeltværelser i perioden 11.-23. juli 2017 samt et dobbeltværelse og et superior dobbeltværelse med enkeltsenge som connecting rooms og et superior tresengsværelse i perioden 11.-30. juli 2017 på hotel [hotel 2]. Med morgenmad og ophold på egen hånd i perioden 23.-30. juli 2017 for to personer.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. ændring af hotel kort før afrejse, da de ikke var booket ind på det bestilte hotel samt forsinket udrejse, som medførte at klageren og dennes medrejsende blev fordelt på tre forskellige fly og ruter med afrejse 1-2 dage senere end planlagt.

Klageren gør endvidere gældende, at det var lavsæson på rejsemålet, hvilket medførte at vejret ikke var varmt og solrigt, men at det regnede, og at alt var lukket ned på stranden, og der derfor hverken var boder, aktiviteter, sælgere eller liggestole.

Af klagerens "Bekræftelse" fremgår endvidere:

"...

Hua Hin er en fredelig og charmerende by, som ligger ud til Siam-bugten kun 3½ times kørsel syd for Bangkok. En dejlig ferieby med et godt udvalg af restauranter og mange forretninger. Mindre end 30 km nord for Hua Hin mod Bangkok ligger et spirende turistområde, Cha Am. Her finder I ligeledes et attraktivt og børnevenligt strandområde, dog med et begrænset udvalg af restauranter og butikker i forhold til Hua Hin - men rigeligt til en uges ferie.

..."

Af bureauets hjemmeside fremgår yderligere:

"...

Verdensvej

Vejret på dit rejsemål er bestemt ikke uinteressant.

Vi har derfor lavet et link til DMI, så du har mulighed for at se på klimatabeller og det aktuelle vejr.

..."

Vejret i Thailand

Klimaet i Thailand er tropisk med høje temperaturer og en høj luftfugtighed. April og maj er de varmeste måneder. I juni starter regntiden, som først slutter i slutningen af oktober. Den bedste rejsetid og klima er fra november til februar. Thailand ligger i troperne, så der er varmt året rundt og en relativ høj luftfugtighed. Det meste af regnen falder under sommermonsunen fra maj til oktober. Lige før den kommer, kan der måles op til 40 grader i de nordøstlige egne. Det er køligst i december og januar. I det sydlige Thailand er nedbøren mere jævnt fordelt over året, og det bliver heller ikke mærkbart køligere om vinteren. Monsunregn er kraftigt i et par minutter, og derefter vil solen normalt skinne igen.

...

Thailand

...

Hua Hin

Hua Hin er en fredelig og charmerende by, som ligger ud til Siam-bugten, kun godt tre timers kørsel syd for Bangkok. Hua Hin er en rigtig ferieby med strand- og byliv samt et godt udvalg af restauranter og mange forretninger.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 9. august 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Hotel:

Fredag 7/7 bliver vi kontaktet af [F] med beskeden om vi ikke har et hotel i Hua Hin når vi kommer frem. Det er ikke blevet reserveret internt på [hotel 1]. I løbet af lørdagen 8/7 falder det på plads.

Afrejse:

Mandag 10/7 kl 20.05 skal vi flyve til Wien og derfra videre til Bangkok. Der kommer ingen information på tavlerne før tæt på selve boardingstidspunktet (19.40). Her er beskeden Next Info 20.50. Vi henvender os til [handlingselskab], som fortæller der er regn og hagl i Wien. Man ved ikke hvornår vores fly til Wien afgår, da det endnu ikke er landet i Cph. Vi får at vide vi ikke skal regne med at komme afsted, men at vi nok kommer til at flyve med [flyselskab] Onsdag, da der først der ser ud til at være plads til os alle 14 personer. Allerede her må vi konstatere at [handlingselskabet] ved vi er 14 pers. Kl ca 21 får vi en melding om at vi flyver 22.10 og at flyet fra Wien til Bangkok nok venter på os, da vi er 21 der skal videre til Bangkok fra Wien. Ved boarding bliver vi så nægtet ombordstigning med begrundelsen at der mangler hoteller i Wien. [...] (boardingmand) siger at fly ikke venter på hinanden. (Det gjorde flyet så på vej hjem fra Wien, da et connecting fly var 25 min forsinket). Og for øvrigt han ikke mere at sige og samtalen er hermed slut på en meget uhøflig, arrogant og afvisende måde. Vi bliver indlogeret på [hotel 3] i [lufthavn] og [handlingselskabet] fortæller at vi vil blive kontaktet på mail ang flytid tirsdag. Jeg opgiver min mail da [flyselskab 1] ikke har denne. Ca 23.30 får jeg en mail ang fly tid tirsdag 13.05 med [flyselskab 2]. Det viser sig at det kun at være [medrejsende 1], [medrejsende 2] og jeg samt [medrejsende 3]. [Medrejsende 3] er IK-KE nævnt i denne mail. Resten af familien bliver spredt ud på flere flyafgange. [Medrejsende 4] og baby skal flyve kl 9.00 tirsdag. [Medrejsende 1], [medrejsende 2], [medrejsende 3] og jeg skal flyve kl 13.05 tirsdag. [Medrejsende 5 og 6] og 3 børn skal flyve kl 17.00 tirsdag. [medrejsende 7] alene med [flyselskab 3] kl 23.00 og [medrejsende 8 og 9] onsdag kl 18.20.

Dette er vi ikke informeret om fra [flyselskab1]'s side, men får det kun at vide fordi vores rejseagent er vågen og kan tjekke ting vi ikke har adgang til. [Flyselskab 1] har HELE tiden vidst vi var 14 personer (de uddelte spisekuponer og vi blev indlogeret på hotel). Vi synes at [handlingselskabet] / [flyselskab 1] i den grad har kvajet sig mht at få os fra [lufthavn] til Bangkok. Så intentionerne og forventningerne til en familieferie blev i den grad spoleret pga forsinkelser og spredte flyafgange.

...

Location:

Vi havde bestilt en familieferie hvor vi, 14 pers, skulle hygge, grine, slappe af og bare nyde. Vi gjorde opmærksom på at vi ønskede en location hvor vejret ikke var som på Vest-siden af Phuket-halvøen. Her har vi været i sommerperioden med masser af regn, høje bølger og mange skyer. Vi fik at vide at området ved Hua Hin ville ligge så langt nordpå at vejret ville være godt også om sommeren. Havde vi vidst det ville være som ved Kata Beach var vi aldrig taget derhen. Der var praktisk talt ikke EN dag uden regn. Der var dage med heldags regn. Og der var INGEN dage hvor solen skinnede fra en skyfri himmel. Bonusinfo: ingen blev solskoldede ;-). Området bar meget præg af at være off-season. Der var ingen aktivitet på strandene, bortset fra et par enkelte heste. Ingen både, ingen jetski, ingen para-sailing, ingen madboder. Der var INTET. Dette var også tilfældet i Pattaya. Vi talte med de lokale, som fortalte at vejret var som det plejer på den årstid. Det er også ok. Så var vi bare ikke taget derhen, hvis vi havde vidst det.

Så summasumarum:

Vi føler ikke vi har fået den familieferie til 135000 som vi fælles har gået og sparet op til gennem 2,5 år. Vi synes der mangler valuta for pengene.

[bureauets medarbejder]: Du sagde vi skulle komme med vores bud på en rimelig / fair kompensation. Det er svært at svare på. Umiddelbart ville svaret være en ny ferie, for vi føler os virkelig ramt og sidder alle med en stor skuffelse i os. Og det er der jo mange årsager til som du ved, [bureauets medarbejder]. Der har været utrolig mange stress-faktorer. Hotel-fly-location-vejr-sæson.....

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 17. august 2017 til bureauet og mails af 22. september, 22. oktober og 3. november 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 11.999 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har endvidere pr. kulance tilbudt klageren et gavekort på 5.000 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”En acceptabel kompensation, der står mål med rejsens pris, og de mangler vi har oplevet.”

Bureauet gør i mail af 15. august 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som sagt har jeg snakket med [medarbejder] fra Pakkerejseankenævnet om jeres sag/oplevelser og fået deres vurdering af sagen. [Medarbejderen] vurderer at I skal have dagskompensati-

on for forsinket fremmøde 1 og 2 dage og at I skal have kompensation for at I ikke flyver sammen på udrejsen.

...

Kompensationen er beregnet på følgende:

Dagskompensation: Prisen pr. person divideret med antal rejsedage gange med antal dages forsinkelse. Eks: [klageren]: Pris: 9.038, antal rejsedage 13, antal dage forsinket 1 $((9.038/13) \times 1) = 695$

Fordi I ikke flyver sammen: Samlet pris på rejsen minus dagskompensationen divideret med antal rejsedage (20 dage) gange med 2 dage og det skal I have 20 % af.

...

Jeg kan ikke give jer mere, da vi holder os til Pakkerejseankenævnets vurderinger.

..."

I mail af 26. september 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

"...

Om fredagen d. 07. jul. 2017, inden afrejse bliver jeg kontaktet af vores agent i Thailand som oplyser at der er sket en fejl og at [hotel 1] ikke har plads til gæsterne. Vi får booket et andet hotel i samråd med kunderne og alle er glade. Det nye hotel er The [hotel 2], som kunderne også selv havde kigget på.

...

[Klageren] kontakter os med henblik på en familieferie. De vil gerne til Thailand, da de har været der før og synes godt om landet. I samtalen foreslår jeg også Bali, da vejret er bedre på Bali i vores sommerferie i forhold til Thailand. [Klageren] og familie vil helst til Thailand, og jeg kommer med det første tilbud d. 19. okt. 2016.

Vi har snakket om vejret, og jeg har fra starten informeret [klageren] om, hvordan forholdene er, og at det er regnsæson, og det skal de være opmærksomme på. De samme oplysninger kan man finde på vores hjemmeside. [Klageren] fik også minimum et andet tilbud på Hua Hin fra andet rejsebureau, som højst sandsynligt også har oplyst dem om vejret. Jeg har på intet tidspunkt lovet [klageren] sol på hele ferien, da det er regnsæson. Derudover har jeg heller ikke lovet boder og aktiviteter på stranden, da vi ikke ved, om de er der eller ej.

...

Ved afrejse d. 10 jul. 2017 bliver kunderne forsinket p.g.a. dårligt vejr i Wien, og [flyselskab 1] flyver ikke. Det betyder, at kunderne bliver ombooket og skal med henholdsvis en og to dage senere. Det er højsæson, og alle fly er godt booket, så vi kan desværre ikke finde plads til dem alle på samme afgang. Det accepterer kunderne, og alle kommer til Thailand.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 17. august 2017 til klageren.

Klageren har i mail af 8. oktober 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

"...

Ang Hua Hin: Dette fra bureauets hjemmeside:

Hua Hin har det hele, og bliver af mange betragtet som værende et af Thailands mest alsidige rejsemål. Med alsidig menes, at byen med sin hyggelige atmosfære og de gode, hvide sandstrande i kombination får besøgende til at komme tilbage igen og igen. Det hele ligger inden-

for for en relativt lille rækkevidde.

I området omkring byen ligger fiskerlandsbyer og store plantager med bl.a. ananas og sukkerør. I byen finder du talrige gode restauranter, markeder og shoppingmuligheder. Hua Hin er et populært tilholdssted for den thailandske kongefamilie, hvilket har givet byen tilnavnet "den kongelige by".

...

Men frem for alt er Hua Hin dog Thailands populæreste badeby. Her er fine muligheder for diverse vandsportsaktiviteter og solbadning på stranden. Vandet har en behagelig temperatur, og vi kan varmt anbefale en god omgang thaimassage direkte på stranden efter en tur i bølgerne.

Ang. vores valg af rejsemål:

Vi har været i Thailand før. Vi gjorde det meget tydeligt klart for sælger at vi ikke ønskede det samme vejr som vi 2 gange har oplevet i Kata på Phuket halvøen. Næmlig meget regn. Fra sælgers side har der IKKE været informeret om vejrforholdene, men der var netop en dialog om at vejret i Hua Hin-regionen ville være meget bedre end i Kata. Efter 2 rejser til Kata i samme periode i 2015 og 2016, ville vi ALDRIG have valgt Hua Hin hvis vi var blevet gjort opmærksomme på at vejret ville være så dårligt. Slet ikke når man rejser som en stor familie gruppe med 5 børn!!!

Og undskyld, men jeg synes det er umodent at sælger skriver han ikke har lovet "sol på hele ferien" citat slut. Nej men han lovede klart at vejret ville være bedre end i Kata.

Vi har gjort opmærksom på at vi skulle på en familieferie, og ikke skulle frem til et område præget af at være off-season. Jeg er ikke rejseexpert, men ville da sagtens kunne oplyse andre om der ville være liv på strandene i fx Kata, Karon, Patong osv. Selv strandene i Pattaya, som burde "leve", var døde. Det burde være viden man som bureau ligger inde med. Ellers er der noget galt.

Vi har ikke givet udtryk for at vi foretrak Thailand fremfor Bali, tværtimod. Vores første henvendelse drejede sig faktisk om Bali, hvilket vi også havde en dialog om. Men da der samtidig var et budget, kunne bureauet ikke levere en rejse inden for de økonomiske rammer.

Ang fly: Det er lodret forkert [flyselskab1] ikke fløj. De fløj fra [lufthavn] til Wien, og fra Wien til Bangkok...med forsinkelse. Mht accept af 3 flyvninger, hvordan definerer man accept, hvis der ikke er andre valg. Kommunikationen fra [flyselskab] side mht nye flyafgange var ligeledes mangeluld. Vi blev informeret om 1 flyafgang. Resten vidste vi intet om.

..."

Bureauet har i mail af 11. oktober 2017 til Pakkerejse-Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

..."

Ang. teksten kunden fremsender, er den fundet under en bestemt rundrejse:

[http://www.\[F\].dk/rejser/asien/thailand/rundrejser/smuttur-til-bangkok-hua-hin/](http://www.[F].dk/rejser/asien/thailand/rundrejser/smuttur-til-bangkok-hua-hin/)

Jeg har vendt vejret med [medarbejder i andet bureau], som bor i Hua Hin. Han udtaler:

Han vil til enhver tid sende folk til Hua Hin i Juli mdr. Vejret er godt og der kan komme lidt regn, men ikke noget som generer. [Han] udtaler også at der har været masser af sol i hele juli mdr. Ang. vandsport, så kan man købe det på stranden i udkanten af Hua Hin og Cha-Am. Det er også muligt at købe massage og andre ting på stranden - dog er der en enkelt dag eller to om ugen hvor det ikke er tilladt.

Jeg vil dog stadig fastholde, at jeg har aldrig lovet ham det hverken på skrift eller i tale. Det står heller ikke i det tilbud/bekræftelse der er fremsendt.

...”

I mail af 1. november 2017 til Ankenævnet anfører bureauet endelig:

”...

Hermed flytider:

Pax: [klageren], [medrejsende 1], [medrejsende 2] og [medrejsende 3]

... 11 JUL 2 [afrejselufthavn]HEL ... 1320 1555...

... 11JUL 2 HELBKK ... 1735 0715+1...

Pax: [medrejsende 6], [medrejsende 5], [medrejsende 10], [medrejsende 11] og [medrejsende 12]

... 11JUL 2 [afrejselufthavn]ZRH ... 1455 1640...

... 11JUL 2 ZRHBKK ... 1755 0935+1

Pax: [medrejsende 8], [medrejsende 9], [medrejsende 4], [medrejsende 7] og [medrejsende 13] (inf)

... 12JUL 3 [afrejselufthavn]DOH ... 1810 0110+1...

... 13JUL 4 DOHBKK ... 0155 1240...

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at udrejsen for klageren og dennes medrejsende mandag den 10. juli 2017 med mellemlandning i Wien og planlagt ankomst til Bangkok tirsdag den 11. juli 2017 kl. 14.20, pga. vejrforholdene i Wien, blev ændret så de i stedet rejste med tre forskellige fly tirsdag den 11. juli og onsdag den 12. juli 2017 med mellemlandning i tre forskellige byer og ankomst til Bangkok den 12. juli 2017 kl. 7.15 for 4 rejsende og kl. 9.35 for 5 rejsende og den 13. juli kl. 12.40 for 5 rejsende.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at 4 rejsende ankom 16 timer og 55 minutter senere end planlagt til rejsemålet, 5 rejsende ankom 19 timer og 15 minutter senere end planlagt til rejsemålet og 5 rejsende ankom 46 timer og 20 minutter senere end planlagt til rejsemålet.

På denne baggrund og idet klageren og hans medrejsende pga. ændringen af udrejsen ikke kunne holde familieferie de første 2 døgn, 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 16.000 kr.

Det er ubestridt, at bureauet den 7. juli 2017 – 3 dage før afrejse – kontaktede klageren, da de ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel. Klageren blev i stedet indkvarteret på et andet hotel.

Da klageren ikke har konkretiseret eventuelle utilfredsstillende forhold på det andet hotel, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet finder endelig, at klageren, ud fra oplysningerne om bl.a. vejret og rejsemålet i udbudsmaterialet på bureauets hjemmeside, ikke med rette havde kunnet forvente, at det var højsæson på rejsemålet under klagerens ophold.

Ifølge § 28 i pakkerejseloven hæfter salgsbureauet og arrangøren solidarisk for det beløb, der tilkendes klageren.

Ankenævnet har herved ikke taget stilling til, hvilket af de to selskaber, der hæfter endeligt for klagerens krav.

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 :

[F] og [B] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 16.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. januar 2018. 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