

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0270

afsagt den 4. juli 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	”Azorerne Adventure”. Ponta Delgada, Azorerne. 14.8.–21.8.2017.	
PRIS	I alt 16.856 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende oplysninger på bureauets hjemmeside om adventurepakken, idet der ikke fremgår af informationerne om udflugterne i adventurepakken, at svømning med delfiner ikke er for gravide.	
KRAV	”Fuld refusion af adventurepakken, hvilket svarer til 7.500 kr.” eller ”... som minimum at blive godtgjort de ca. 3.900 kr. for delfinturen...” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance forgæves forsøgt at tilbagebetale 630 kr. til klageren for delfinturen.	
KLAGEGEBYR	12. oktober 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	17. april 2018	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 8. august 2017 på bureauets hjemmeside en adventurerejse til Ponta Delgada, Azorerne, for 2 personer for perioden fra mandag den 14. august til mandag den 21. august 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel]. Med morgenmad og ”Azorerne Adventure – Premium Package”.

Klageren gør gældende, at informationen på bureauets hjemmeside om udflugterne i adventurepakken er utilfredsstillende, idet det ikke fremgår, at svømning med delfiner frarådes for gravide.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Azorerne Adventure

Slip din indre eventyrer løs på de portugisiske øer langt ud i Atlanterhavet. For Azorerne er mere end fredfyldte udsigtspunkter og farverige blomster. Øgruppen byder på en række oplevelsesrige aktiviteter med garanti for gåsehud og pulsen i vejret. Så tag med på tre fantastiske udflugter i en samlet oplevelsespakke.

Svøm med delfiner

Kom i nærkontakt med havets mest intelligente dyr. Få en fabelagtig oplevelse, når vi i speedbåd sejler ud på det blå ocean. Når vi har fundet delfinerne, får du en kort introduktion og kan herefter snorkle eller dykke ned i Atlanterhavets bølger, mens de nysgerrige og vilde delfiner hilser på dig. Det er en oplevelse, der næsten kan tage pusten fra dig.

...”

Af bureauets informationsmateriale, som blev udleveret i bussen efter ankomst, fremgår bl.a.:

”...

Svømme med delfiner inklusive udstyr.*

Vil man gerne prøve at svømme med delfiner findes her muligheden. Man sejler ud i gummi-både for at finde de legende delfinflokke. Midt i flokke hopper man i vandet og selvom dyrene er vilde og man ikke som på film kan røre ved dem, kan man stadig se dem svømme under sig og høre når de ”snakker” sammen. En oplevelse uden lige.

...

OBS. Ikke for gæster med dårlig ryg og gravide.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 1. oktober 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Da jeg bookede rejsen til Azorerne tirsdag aften d. 08-08-2017 via internettet var det med ønsket om at kunne svømme med delfiner. Jeg kunne vælge at købe fly og hotel separat eller en oplevelsespakke der inkluderede fly og hotel + 3 oplevelsesture heriblandt bl.a. svømning med

vilde delfiner, hvilket jeg altid har drømt om. Det var muligt at købe udflugter separat som til-lægskøb, hvis jeg kun valgte at købe hotel og fly separat, men ingen af de udflugter, der kunne tilvælges til pågældende afgang inkluderede delfinsvømning. Derfor bestilte jeg "adventure pakken" så jeg kunne få opfyldt mit ønske om at svømme med delfiner. Jeg havde hjemmefra undersøgt hos egen læge at jeg gerne måtte svømme med delfiner.

Den samlede pris på fly og hotel uden oplevelser var på bestillingstidspunktet (tirsdag aften d.08/08·2017) knap 9.000 kr. og den samlede pris på adventurepakken (fly+ hotel+ oplevelser) var på samme tidspunkt ca. 16.500 kr. (dvs. en tillægspris på ca. 7.500 kr. oveni for oplevelsespakken med de 3 oplevelsesture). Som nævnt bookedede vi sidstnævnte udelukkende pga. delfinturen.

I lufthavnbusen til hotellet fik vi udleveret en brochure med nærmere information omkring ferien. I brochuren stod der at delfinturen ikke var for gravide. Ordret, markeret med fed skrift, stod der: "OBS. Ikke for gæster med dårlig ryg og gravide". Havde den information stået på jeres hjemmeside ved booking af rejsen, havde jeg aldrig booket adventurepakken, men købt fly og hotel separat til de ca. 9000kr.

I har tilbudt os 42euro pr person som refusion for delfinturen. Vi er meget uforstående overfor beløbets størrelse.

Prisen på de 3 oplevelser der indgår i adventurepakken som vi har købt hjemmefra til en merpris på ca 7.500kr (ca.1.000 euro) kostede følgende, hvis vi købte det gennem [bureauet] på destinationen:

Delfintur: 70euro pr person

Jeepsafari: 30 euro pr person

Vandretur: 35 euro pr person

Dvs. delfinturen udgjorde mere end halvdelen (52%) af den samlede oplevelsespakkes pris.

Klagepunkt:

- Vi mener at [bureauet] har solgt os adventurepakken under falske forudsætninger. Vi ønskede derfor ved ankomst til hotellet at få refunderet vores betaling for hele adventurepakken (da jeg ikke måtte deltage i delfinturen), hvilket [bureauet] afviste. Vi mener at betaling skal refunderes pga. manglede information på hjemmesiden om at gravide må ikke deltage i udflugten.
- [Bureauet] afviste at refundere hele adventurepakken, og ville kun refundere et beløb for selve delfinturen. Et beløb vi ikke kunne blive enige om. [Bureauet] lod os vide at hvis ikke vi deltog i de to andre ture ville betalingen for de to andre ture være spildt. Det mener vi ikke er fair.

Vi forventer således som minimum at blive godtgjort de ca. 3900kr (52% af den samlede omkostning for pakken) for delfinturen. Dette på baggrund af ovenstående argumenter og at vi brugte det første halvanden døgn af vores ferie på at være nedtrykte og vente på svar fra jer, og ikke kunne foretage os noget, før vi fik afklaring på sagen.

Vi har forståelse for at priserne varierer meget i rejsebranchen afhængig af udbud, efterspørgsel, tidspunkt for booking osv. Det vi reagerer kraftigt på, det er at de priser vi sammenholder, altså de ca. 9000kr for fly+ hotel og de ca. 16.500 kr på pakkepris er fundet på nøjagtig samme dag og tidspunkt og at den eneste grund til vi valgte den dyre pakke var pga. delfinturen, som man ikke kunne købe separat hjemmefra til pågældende afgang.

..."

I mail af 17. november 2017 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"..."

Jeg har ikke informeret rejsebureauet om at jeg var gravid ved bestilling af rejse, der var ikke nogen felter, hvor det skulle udfyldes ved bestilling online.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 18. september 2017 til bureauet og mails af 22., 23. februar og 15. april 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 630 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Fuld refusion af adventurepakken, hvilket svarer til 7.500 kr.” eller ”... som minimum at blive godtgjort de ca. 3.900 kr. for delfinturen...”

Bureauet gør mail af 2. oktober 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Den 08.08.2017 bestilte I via internettet en rejse til Azorerne - Azorerne Adventure med ophold på [hotel]. Der var tale om en pakkerejse med hotelophold og 3 inkluderede udflugter til en pris af kr. 8.428,- pr. person inkl. bustransfer fra lufthavnen til hotellet t/r. Ved jeres indbetaling har I accepteret prisen jf. de almindelige rejsebetingelser, som vi refererer til på jeres billet og som findes på vores hjemmeside. Se [http://www.\[bureau\].dk/vard-at-videre/rejsebetingelser/](http://www.[bureau].dk/vard-at-videre/rejsebetingelser/).

Det er almindeligt kendt i rejsebranchen, at priserne kan variere en del i både positiv og negativ retning afhængigt af udbud og efterspørgsel. Både vi og vores kollegaer forsøger hele tiden at optimere priserne, og derfor har vi ikke en fast prislister. Vi har forskellige rabatter, afhængigt af hvornår man bestiller sin rejse, og om man evt. er stamkunde. Når afrejsetidspunktet nærmer sig, kan rejserne også blive nedsat, hvis vi kan se, at der er en del restpladser. Indimellem får vi også et fordelagtigt tilbud fra et af vores hoteller, og et sådan tilbud skal naturligvis komme vores gæster til gode. Derfor kan man opleve, at et bestemt hotel er nedsat, indtil vi har solgt et bestemt antal værelser, hvorefter prisen igen går op. Dette er ganske almindeligt i rejsebranchen. Det berettiger dog ikke til, at de gæster, der allerede har bestilt rejse, skal have en tilsvarende rabat.

Vi har forståelse for, at det er ærgerligt at købe en rejse, som man glæder sig til, og så senere finde ud af at hvis man selv havde pakket rejsen, kunne man have sparet penge; men vi må også fastholde, at man ved sin indbetaling accepterer den aftalte pris i henhold til de almindelige rejsebestemmelser pkt. 1. For god ordens skyld, vil vi tillade os at henvise til Forbrugeraftale lovens 18 stk. 2, nr. 1 og 7 stk. 2 nr. 5, hvor det klart fremgår, at der ikke er fortrydelsesret ved pakkerejser købt på internettet.

I har ikke ved bestillingen oplyst, at [klageren] er gravid, så derfor har vi ikke haft mulighed for at oplyse, at der kan være specielle forhold i forbindelse med udflugter, som man skal være opmærksom på, når man er gravid. Alle er jo interesseret i, at sikkerheden er i højsæde, og derfor er det altid op til vores samarbejdspartnere, som arrangerer de forskellige udflugter, hvorvidt der er specielle forhold for f.eks. gravide. Det har vi ingen indflydelse på; men det er jo i den gravides egen interesse. Det firma, vi samarbejder med omkring svømning med delfiner, fraråder gravide at deltage i udflugten. Det er dog muligt at komme med på turen, hvis man skriver under på, at man selv påtager sig det fulde ansvar. Dog forbeholder firmaet sig

retten til at aflyse, hvis vejret er dårligt. I kunne altså være kommet med på turen, hvis I ville påtage jer det fulde ansvar. I kom ikke afsted, og derfor har vi naturligvis tilbudt at refundere denne del af jeres oplevelsespakke - ikke kun for [klageren] men for jer begge. Udflugten koster i pakkeprisen Euro 42,-pr. person = Euro 84,-hvilket er lig med Dkr. 630,-.

...

I har heller ikke på noget tidspunkt oplyst, at hele formålet med jeres rejse var at komme til at svømme med delfiner. Vi har ikke haft nogen som helst mulighed for at imødegå jeres skuffelse, da vi ikke vidste, at [klageren] var gravid, eller at I havde købt turen alene med det formål at svømme med delfiner. Vi har allerede tilbudt at refundere udgiften til den aflyste delfin-svømme-tur for jer begge; men vi kan ikke imødekomme yderligere krav om refusion.

..."

I brev af 27. december 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Ved bestilling af rejsen oplyser [klageren] ikke, at hun er gravid, hvorfor vores salgskonsulent ikke har anledning til at fortælle, at der kan være specielle hensyn at tage i Adventure Pakken, når man er gravid. I Adventure Pakken indgår en sejltur med gummibåd ud på havet for at se delfiner og hvaler med mulighed for at svømme med delfiner. Vores samarbejdspartner på denne tur anbefaler ikke, at gravide eller gæster med dårlig ryg deltager på denne tur, da der kan forekomme voldsomme stød fra bølgerne. Arrangøren kan heller ikke påtage sig ansvaret for en gravid kvindes svømmetur med delfiner. Der er tale om store dyr, og uheld kan forekomme, hvis dyrene kommer for tæt på. Det er dog muligt at deltage, hvis man skriver under på, at man selv påtager sig det fulde ansvar ved turen. Det ønskede [klageren] ikke at skrive under på, og derfor kom parret ikke med på turen. Vi har efterfølgende tilbudt parret at refundere prisen for delfinturen.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 28. marts 2018 til bureauet.

Klageren har i mail af 29. januar 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Jeg har aldrig set - og er aldrig blevet tilbudt at skrive under på nogen erklæring om at jeg selv påtog mig det fulde ansvar, hvis jeg ønskede at deltage i delfinturen, trods deres anbefalinger om ikke at gøre det. Første gang jeg hørte tale om en sådan erklæring var i [bureauets medarbejders] mail til os i oktober 2017, men det kan jeg ikke bruge til noget, når rejsen var i august 2017. Jeg begriber ikke, hvordan [bureauet] kommer frem til pris for delfinturen på 42 euro pr. person, og jeg mener fremdeles ikke at det er en fyldestgørende kompensation.

...”

Bureauet har i mail af 19. februar 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

”...

Vedhæftet finder du den erklæring, som arrangøren af hval- og delfinsafari beder gravide gæster og gæster med dårlig ryg udfylde, hvis de ønsker at deltage på eget ansvar. Det er en standard procedure, som [klageren] også blev tilbudt.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at det ikke fremgik af bureauets hjemmeside, at aktiviteten ”svøm med delfiner” frarådes for gravide.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren på bestillingstidspunktet ikke oplyste bureauet om, at hun var gravid.

Efter det af klageren oplyste om, at hun indhentede en mundtlig erklæring fra egen læge om, at hun måtte svømme med delfiner, lægger Ankenævnet til grund, uanset om klageren har fået forelagt erklæringerne fra bureauets samarbejdspartner, at klageren var bekendt med, at der kunne være særlige omstændigheder forbundet med aktiviteten, når hun var gravid.

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

Ankenævnet skal dog henstille til, at bureauet fremover på hjemmesiden oplyser, at der kan være særlige omstændigheder forbundet med visse af aktiviteterne i adventurepakken ved graviditet og sygdom.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret 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