

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-1021

afsagt den 28. juni 2023

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 voksne, 2 børn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Grand Baie, Mauritius. 24.6.-6.7.2022.	
PRIS	I alt 51.864 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. trafikstøj og synlige kystbeskyttelsessække langs vandet på badestranden. Denne årstid var ikke egnet til en strand- og badeferie, som rejsearrangøren stillede i udsigt i udbudsmaterialet pga. regn, blæst og kun lidt sol.	
KRAV	10.000 kr. i kompensation og erstatning af udgifter på 6.347,94 kr. til heldagsture.	
KLAGEGEBYR	11. november 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	13. marts 2023	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 2. maj 2022 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Grand Baie, Mauritius, for 4 personer for perioden fra fredag den 24. juni til onsdag den 6. juli 2022 med indkvartering i 2 ”Superior Dobbeltværelse med udsigt mod have og Balkon eller terrasse” på Hotel Coin de Mire Attitude. Med halvpension.

Klageren gør i klagen til Ankenævnet gældende, at badestranden udfor hotellet var utilfredsstillende og ikke indbydende på denne årstid pga. store beskidte sandsække langs stranden.

Klageren gør endvidere gældende, at der var uoverensstemmelse mellem udbudsmaterialet, som beskrev Mauritius som en helårsdestination til strand- og badeferie, og det vejr klageren oplevede på denne årstid med regn, blæst og kun sol glimtvis.

Klageren gør endvidere gældende, at de som følge af strandforholdene og vejret arrangerede flere heldagsture for ikke blot at sidde på hotellet og kigge.

Klageren gør endelig gældende, at trafikstøjen på hotellet var meget generende og mere voldsom end rejsearrangøren havde oplyst i hotelbeskrivelsen.

Af hotelbeskrivelsen vedhæftet rejsearrangørens ordrebekræftelse af 2. maj 2022 fremgår bl.a.:

”...

OM HOTELLET

...

Hotellet arbejder meget med det lokale miljø og holdbarhed. Nogle eksempler er, at de planter ny mangrove langs kysten, holder miljøuddannelser for deres personale, støtter lokale håndværkere og musikere samt sponsorerer forskellige kulturarrangementer.

...

Vigtig information

Strand- og hotelområde med lokal trafik, der kan virke forstyrrende.

...

Område

Strand

...

Støjniveau

Begrænset støj

Trafik

Lokal trafik

...

Stranden

Strand/badning (mindste afstand)

20 m

Type af strand

Sandstrand

...”

Af rejsemålsbeskrivelse fra rejsearrangørens hjemmeside – under Rejser til Grand Baie – fremgår bl.a. følgende:

”...

Fine strande

...

Også her i Grand Baie er sandstrandene lange og fine, men lidt smallere og nogle gange blandet med klipper og sten.

...

GENNEMSNITSVEJR I GRAND BAIE

...

Jun.	Jul.
26°C	26°C
Nat: 17°C	Nat: 17°C
Vand: 24°	Vand: 23°
Regnfri dage: 14	Regnfri dage: 13

...

Vigtig information

...

Klima. Den varmeste periode strækker sig fra november til april, med en vis risiko for cykloner mellem december og februar. Vejret er noget kølige fra maj til oktober. Høj luftfugtighed.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 29. juni 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Hotel med konstant vejstøj (tung trafik) samt den vagt, som hotellet har ansat til bl.a. at sørge for at folk kommer sikkert over vejen til stranden.

Alle fotos og video er taget fra balkonen på vores 2 værelser.

Bemærk den konstante vejstøj / summen. Om natten – mellem 5- 7 – er støjen særlig massiv (har ikke fotos/video fra dette tidspunkt, da det er helt mørkt).

Har ligeledes taget screen dumps fra [rejsearrangørens] hjemmeside med hotel beskrivelse – der står intet nævnt om kraftig vejtrafik endsige støj 24/7 fra tung trafik (der nævnes blot, at der er lokal trafik, der kan virke forstyrrende).

Fotos fra stranden nedenfor hotel – som ikke rigtig står mål med foto fra [rejsearrangørens] hjemmeside. Sidst men ikke mindst screen dumps fra [rejsearrangørens] hjemmeside om klima / temperatur; der tales om helårspakkerejser og vises fotos af mennesker på strande med sol. Der anføres på [rejsearrangørens] hjemmeside, at ”Vejret er noget køligere i vinterperioden”, og der angives en gennemsnits temperatur på 24 grader i skyggen. Der nævnes intet om, at der typisk er overskyet 80-90% af tiden, og solen kun forekommer glimtvis, og at det er meget blæsende.

Vi har betroet [rejsearrangøren] vores vigtige hovedferie – og har kun 5 ugers ferie hen over et år. Vi valgte pga. beskrivelsen et rejsemål, hvor vi fra [rejsearrangørens] hjemmeside fik indtryk af, at det var 1) behageligt klima med en gennemsnits temperatur på 24 grader + dejlige strand med sol (fra fotos) = sikker varme og solferie 2) et godt hotel tæt på en dejlig strand.

Vi mener at rejsebeskrivelsen er misvisende og decideret i strid med virkeligheden – der mangler ganske enkelt vigtigt information – vi sidder med en fornemmelse af, at

[rejsearrangøren ikke er fortrolig med den vare, som de sælger (og [rejsearrangøren er heller ikke selv til stede på lokationen, men repræsenteret ved 2 lokale sælgere). Havde der stået de rigtige informationer, havde vi ganske enkelt valgt en anden destination, hvor der er større solsikkerhed (som Grækenland & Spanien).

Vi ønsker, at [rejsearrangøren] tager følgende actions:

1. Sender os hjem før tid med lovning på en erstatningsrejse med afholdelse inden starten af skoleåret! – hvis vi skal blive her på destinationen, må vi bede om en opgradering uden meromkostninger for os.

2. Vi ønsker en erstatningsrejse til et sol-sikkert sted i Europa. Hvis vi sendes hjem før tid, kunne det være i Tyrkiet (vi vil konsulteres om sted) (da vi rejser med [flyselskab] og skal over Istanbul hjem). Hvis på et andet tidspunkt: Grækenland eller Spanien (som ville have været de andre rejsemål vi ville have valgt i stedet for Mauritius). Vi må naturligvis tale om tidspunkt, da vi nu har brugt vores hovedferie og er begrænset af skolestart den 8. august.

3. Hvis 1 eller 2 ikke bliver opfyldt, må vi bede om at få rejsens pris refunderet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 21. juli, 2. september og 11. oktober 2022 til rejsearrangøren og mails af 28. august, 2. september 2022 samt 13., 14. og 26. januar 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver 10.000 kr. i kompensation samt erstatning af udgifter på 6.347,94 kr. til hel-dagsture.

Rejsearrangøren gør i mail af 14. november 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har i forbindelse med jeres indsendte reklamation udbedt os kommentarer fra vore ansatte på rejsemålet. Vi kan i den forbindelse forstå, at I har været i kontakt med rejselederne på rejsemålet, hvilket vi gerne vil takke for, eftersom dette giver os mulighed for at hjælpe jer, mens I er på rejsemålet.

Vi kan se i loggen fra rejselederne, at I har ønsket et hotelskifte uden ekstra omkostninger. Rejselederne på rejsemålet har ikke anset dette som rimelig kompensation. Eftersom de synspunkter, I havde fremlagt for rejselederne, ikke berettiger jer til frit at ændre hotel uden ekstra omkostninger. Derudover er ændring i rejselængden ikke muligt i forhold til den bestilte pakkerejse, når I befinder jer på rejsemålet.

Hvad angår trafik og støjniveau informerer vi om følgende på [rejsearrangøren].dk:

VIGTIG INFORMATION

Strand- og hotelområde med lokal trafik, der kan virke forstyrrende.

Derudover er det beklageligt at læse, at du ikke var tilfreds med stranden og vejret på rejsemålet. På vores hjemmeside [rejsearrangøren].dk, er gennemsnitstemperaturen samt gennemsnitlige regnfri dage. Det er beklageligt at læse, at vejret ikke har været tilfredsstillende, mens I har ophold jer på rejsemålet. Vi kan også sagtens forstå, at vejret har en stor betydning for ens rejse, og at dette har påvirket jeres rejse. Vejrforhold er uden for [rejsearrangørens] kontrol, og vi kan desværre ikke påvirke dette. Mauritius regnes dog stadig som et af vores solferiedestinationer.

Efter en samlet vurdering af jeres sag, ser vi ingen fejl og mangler i forhold til det bestilte, hvorfor vi ikke kan tilbyde en kompensation.
...”

I mail af 8. februar 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vejret på destinationen

[Rejsearrangøren] henviser til [...], præsentation på [rejsearrangøren].dk af Mauritius.

...

[Rejsearrangøren] mener, at denne vejrtabel netop viser, at der er køligst på Mauritius i månederne juni-august i forhold til resten af året. Disse temperaturer harmonerer fuldstændig med klagers bilag ([...]), som viser de faktiske temperaturer og det faktiske vejr under klagers ophold på Mauritius.

...

[Rejsearrangøren] henviser endvidere til [...] fra [rejsearrangøren].dk, 'Rejser til Grand Baie', hvor følgende står anført:

Klima. Den varmeste periode strækker sig fra november til april, med en vis risiko for cykloner mellem december og februar. Vejret er noget kølige fra maj til oktober. Høj luftfugtighed.

At det har været mere skyet og mere blæsende, end klager havde forventet, mener [rejsearrangøren] ikke kan betragtes som en mangel, som giver klager ret til kompensation.

...

Strandens kvalitet

Som det også fremgår [...], præsenteres de 3 områder, [rejsearrangøren] tilbyder på Mauritius. Her fremhæves det netop, at man skal vælge områderne Belle Mare og Le Morne, hvis man ønsker paradisiske strande og turkist hav.

...

Under hotelbeskrivelsen af Hotel Coin de Mire Attitude fremkommer udelukkende ét strandbillede, [...]:

...

Efter [rejsearrangøren]s opfattelse er dette billede stort set identisk med klagers billeder af stranden foran hotellet - bortset fra at klager viser billeder, som ikke er taget i solskin. Herudover er sandet delvist skyllet væk, så kystbeskyttelsen i form af sække visse steder er dukket frem. Dette mener [rejsearrangøren] dog ikke kan betragtes som en mangel, der giver ret til kompensation. Der henvises i øvrigt igen til [...] fra [rejsearrangøren].dk, hvor Grand Baie nærmere beskrives. Her står på ny, at de flotteste strande findes på østkysten – og dermed ikke på nordvestkysten, hvor Hotel Coin de Mire Attitude er beliggende, hvor strandene er beskrevet som smallere og nogle gange blandet med klipper og sten.

...

Støj fra vejtrafik

[Rejsearrangøren] henviser til aftalegrundlaget for rejsen: den første e-mail klager modtager straks efter bestilling af rejsen, [...], som er hotelbeskrivelsen. Her fremgår det under 'vigtig information': Strand- og hotelområde med lokal trafik, der kan virke forstyrrende. Kigger man på hotellets beliggenhed under hotelpræsentationen ([...]), fremgår det tydeligt, at hotellet er beliggende ud til øens kystvej.

...

[Rejsearrangøren] mener ikke, at klagers lydoptagelser af trafikken uden for hotellet overstiger den støj, man må forvente ved forstyrrende lokaltrafik. [Rejsearrangørens] guider tilbød i samarbejde med hotellet andre værelser længere væk fra vejen, hvilket klager takkede nej til.

Det fremgår tydeligt af aftalegrundlaget, [...], ordrebekræftelsen side 5, hvor og hvordan, man skal klage til [rejsearrangøren] efter hjemkomst.

Reklamation

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende over for [rejsearrangørens] personale på rejsemålet snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen. På rejsemål uden [rejsearrangørens]-personale, kontaktes [rejsearrangørens] digitale guideservice. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet. Dette gælder dog ikke, hvis [rejsearrangøren] har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på den rejsendes person.

Reklamationer over fejl eller mangler, som ikke har kunnet rettes på rejsemålet, bør fremsættes skriftligt til [rejsearrangøren] snarest muligt og senest 4 uger efter rejsens afslutning. Udfyld venligst reklamationsformularen på [www.\[rejsearrangøren\].dk](http://www.[rejsearrangøren].dk). Du finder den hurtigst ved at skrive 'reklamation' i søgefeltet øverst til højre på forsiden.

Som [...] vedhæftes 'message history', der viser al skriftlig korrespondance imellem [rejsearrangørens] guider og klager under rejsen. Det fremgår umiddelbart, at det har været utrolig vanskeligt for klager at fremsende fotos til guiderne. [Rejsearrangøren] ønsker imidlertid at understrege, at klager ikke fulgte den nødvendige procedure herfor. Da klager til sidst svarede direkte tilbage på den e-mail, som kom fra guiderne, modtog de straks fotos og bekræftede dette over for klager den 29/6, kl. 07:41.

...

På baggrund af en samlet vurdering og med afsæt i ovenstående bemærkninger samt bilag, finder [rejsearrangøren] fortsat ikke, at der har været væsentlige mangler ved rejsen, som berettiger klager til et nedslag i rejsens pris eller at få dækket udgifter til udflugter på rejsemålet.

..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 11. november 2022 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at vejret under klagerens ophold på rejsemålet i perioden fra den 24. juni til den 6. juli 2022 var som beskrevet af klageren både i forhold til temperatur, regn, blæst og kun lidt sol.

Efter Ankenævnets opfattelse må rejsende være forberedt på, at vejret på et feriemål som Mauritius på den pågældende årstid kan være uforudsigeligt og omskifteligt.

Uanset at klageren har oplevet vejret som utilfredsstillende, finder Ankenævnet, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at vejret på rejsemålet var væsentligt anderledes end vejrbeskrivelsen i rejsearrangørens rejsemålsbeskrivelse, hvor det bl.a. fremgik, at vejret er noget køligere fra maj til oktober end resten af året, og at antallet af regnfrie dage i gennemsnit er 13-14 i juni og juli.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Den omstændighed, at rejsearrangøren har beskrevet Mauritius som bl.a. et helårsrejsemål, kan ikke føre til et andet resultat.

Af hotelbeskrivelsen fremgår, at der er tale om et hotel, hvor ”Strand- og hotelområde med lokal trafik, der kan virke forstyrrende”.

Efter Ankenævnets opfattelse må den rejsende ud fra oplysningerne i hotelbeskrivelsen, som var vedhæftet rejsearrangørens ordrebekræftelse på bestillingstidspunktet, være forberedt på, at der ville være trafikstøj.

Ankenævnet finder ikke, at klageren har godtgjort, at trafikstøjen fra vejen forbi hotellet har overskredet den tolerancetærskel, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere. Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnets finder endelig, at forholdene ved badestranden, selv om der lå en længere række synlige kystbeskyttelses-sandsække langs vandet, ikke har udgjort en mangel ved rejsen.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren 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