

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 220/04

afsagt den

REJSEMÅL: Frankrig (Normandiet- Bretagne). 03.06. – 10.06.2004.

PRIS: 9.940 kr.

KLAGEN ANGÅR: Utilfredsstillende rundrejse, navnlig fordi de rejsende ikke kom til invasionskysten den 6. juni (D-dag) som oplyst i bureauets katalog samt utilfredsstillende indkvartering.

KRAV: 2.000 kr.

SAGEN INDBRAGT: 2. august 2004.

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 9. december 2003 en rundrejse, Normandiet – Bretagne, for 2 personer for perioden fra torsdag den 3. juni til torsdag den 10. juni 2004 med indkvartering 1 nat i Bruxelles (udrejse), 2 nætter i Rouen på Hotel Viking, 3 nætter i St. Malo på Hotel Campanile Saint Malo samt 1 nat i Frankrig (hjemrejse).

Rejsen er i bureauets katalog bl.a. beskrevet således:

”.....

60 ÅRS DAGEN FOR D-DAG

.....

Husk at på turen i juni er vi på invasionskysten i forbindelse med 60 års dagen (6. juni 1944).

.....”

Af dag-til-dag programmet for rejsen fremgår bl.a.:

”.....

4. DAG

Efter morgenmad forlader vi Rouen og turen fortsætter nu videre ud mod Kanalkysten. Vi kører via Caen til Bayeux, hvor vi skal opleve det berømte "Bayeux tapet" — et ca. 63 m langt og ½ m højt vægtæppe, der beretter om Vilhelm Erobrerens togt i England og sejr ved Hastings i 1066.

Efter et passende ophold fortsætter vi til invasionskysten ved Arromanches-les-Bains, hvor englænderne gik i land 6. juni 1944. Størstedelen af de 146 sænkekasser, der blev brugt som bølgebrydere for den store invasionshavn ligger her endnu. Der bliver tid til at besøge det spændende invasionsmuseum. Vi besøger den amerikanske krigskirkegård "Cimetiere St-Laurant", hvor over 9000 marmorkors står i lange rækker med front mod havet. Herfra går turen til St. Malo, hvor vi bor de næste 3 nætter. Ankomst midt på aftenen. Efter ankomsten er der lejlighed til at gå en byrundtur i den smukke gamle by. St. Malo's placering på en lille ø i Rance-flodens munding er enestående. Byen blev hårdt ramt under 2. verdenskrig, men den er i dag genopbygget i den originale stil med granithuse og smalle gader.

5. DAG

Tid til at slappe af og nyde St. Malo. Udsigten fra bymuren er et fantastisk og varieret skue. Tidevandet på op til 8 m - om vinteren det dobbelte - gør, at der er nok at kikke på, ligesom selve byen er spændende med de smalle gader og det gamle slot.

Om eftermiddagen køres en tur langs den smukke kyst til Cap Frehel, hvor vi finder en af de mest storslåede udsigter overhovedet i Bretagne.

6. DAG

Udflugt til det fantastiske Benedictiner Munkekloster, Mont St. Michel, som er en af Frankrigs største seværdigheder.

.....

Efter endt besøg på Mont St. Michel kører vi til østersbyen Cancale, hvor vi holder sen frokostpause.

7. DAG

Vi forlader St. Malo og kører nordpå til vort overnatningshotel. Indkvartering og aftensmad.

8. DAG

Efter tidlig morgenmad på hotellet fortsætter vi hjemturen.

Vi kører hjemad via Belgien, Holland og Tyskland. Midt på aftenen når vi frem til den tysk/danske landegrænse. Mættet med rejseoplevelser tager vi afsked med hinanden.

.....”

Klageren gør gældende, at hun ikke oplevede 60 års dagen på invasionskysten, at der var mug på hotelværelset i St. Malo, og at Hotel Campanile Saint Malo lå ved en larmende motorvej og uden for bygrænsen til St. Malo, hvorfor klageren ikke oplevede tidevandet skifte. Endelig gør klageren gældende, at ruten for hjemturen blev ændret, hvilke betød meget ekstra kørsel.

Klageren har i brev af 14. juni 2004 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”.....

Vi havde for længe siden besluttet os til at vi ville opleve invasionskysten i Normandiet på 60 års dagen for invasionen den 6 juni 1944. Vi ville selv have kørt men så til vores glæde at B arrangerede en tur og valgte denne, så vi var sikre på at vi var på de "rigtige steder" på D-dagen. Desuden var der tidevandet i St. Malo og andre spændende oplevelser beskrevet i brochuren.

.....

Skuffelserne tog for alvor omfang da vi fik at vide at invasionskysten var spærret med en sikkerhedszone på 25 km. Vi kunne ikke komme til kysten. Det var netop for at undgå den slags overraskelser at vi havde valgt B. Vi forventede, at løftet om at være ved kysten på dagen og derved opleve de arrangementer der foregik, ville være opfyldt af B, netop som det er lovet i brochuren.

Vi overnattede i Rouen på et dejligt værelse, - morgenmaden var dog sparsom, selv efter franske forhold. Da vi kørte fra Rouen måtte rejseleder og chauffør ændrede på ruten, vi så Bayeux tapetet og byen Cancale og fortsatte til St. Malo.

Her kom næste chok. Hotellet lå ved en motorvej, lige uden for bygrænsen og med 6 km til tidevandet og den dejlige by vi skulle have nydt de næste dage. Der var ingen muligheder for at foretage sig noget. Ingen udenoms faciliteter. Ingen mulighed for byrundtur om aftenen.

Vi kunne blot sidde på et hotelværelse og se fjernsyn fra Invasionsdagen på kysten.

Chaufføren oplyste næste dag, at det allerede for et år siden da B bestilte hotel til rejsen, var udsolgt på hotellerne i St. Malo. B vidste altså, at vi skulle bo ved motorvejen, langt uden for byen.

Det vil sige, at jeres rejsebrochure og dermed den rejse vi havde købt er solgt på falske forudsætninger.

.....

Desuden var vores værelse meget ulækkert med store plamager af mug i vinduet. Billeder af værelse og beliggenhed af hotellet vedhæftes.

Chaufføren kørte os ind til byen, men vi havde ikke de forventede muligheder for at gå fra hotellet til stranden og følge tidevandet dagen igennem.

På hjemvejen kørte vi ikke gennem Belgien og Holland som beskrevet i brochuren men syd om Paris til Saarbrücken. I stedet for ca. 770 km hjem måtte vi ud på en tur på ca. 950 km.

.....

1. Min mand og jeg oplevede ikke 60 års dagen på invasionskysten
2. Vi overnattede 3 dage på et muggent Motelværelse ved en larmende motorvej udenfor St. Malo.
2. Vi kunne ikke opleve tidevandet ved kysten
3. Vi fik meget ekstra kørsel på grund af ændringerne og turen syd om Paris.

Vi kan aldrig opleve 60 års dagen på kysten igen.

Selv om denne oplevelse ikke kan erstattes forventer vi en kompensation for dette og de øvrige tre punkter, nævnt ovenfor.

.....”

Det indklagede bureau har i brev af 6. juni 2004 til klageren bl.a. anført:

”.....

Kysten var spærret i en meget bred zone, bl.a. p.g.a. at mange Statsoverhoveder var til stede, man tør åbenbart ikke at løbe nogen former for risici. Turen blev gennemført næste dag. Vi beklager at vi ikke kunne få lov til at passere spærringerne.

.....

Hotel Campanile i Saint Malo er, jvf. vort program udarbejdet i oktober 2003, et af de to kontraktoteller vi har i området. Det er korrekt at hotellet ikke ligger inden for byzonen, men gæsterne blev kørt ind til St. Malo, hvor der var et ophold på ca. 5 timer.

De rettede henvendelse til chaufføren og rejselederen, der begge tilbød at de kunne få et andet værelse. De afslog, men klager nu! Iflg. programmet er der en ½ dag i St. Malo (udflugt om eftermiddagen).

Hjemturen, anden rute end nedturen, med en mellemovernatning i Saarbrücken, blev ca. 200 km længere (ca. 2 timer) end ved direkte kørsel. Dette skyldes at vi havde problemer med et mellemovernatningshotel.

.....

Sammenfattet, efter Deres problemer, kort således:

1. Selve Invasionskystområdet var afspærret. Turen blev gennemført dagen efter, da området igen var frit.
2. De fik tilbudt et andet "ikke mugangrebet" værelse, men takkede nej!
3. De havde ca. 4-5 timer i St. Malo hvor der var rig mulighed for at se tidevandet skifte.
4. 2 timers merkørsel.

Jeg mener at turen blev gennemført efter vort programs betingelser og at De har haft en god og oplevelsesrig tur, med en god guide og chauffør.

.....”

Klageren har derefter indbragt sagen for Ankenævnet, idet klageren i brev af 30. juli 2004 til Ankenævnet bl.a. anfører:

”.....

Vi fastholder, at det er forkert at reklamere i brochuren med, at vi er på kysten på invasionsdagen. B burde have undersøgt forholdene.

Beliggenheden af Hotel Campanile udenfor St. Malo medførte at vi ikke kunne gå aftentur som anført i programmet. Der var heller ikke muligheder for at gå en tidlig morgentur eller nyde friheden ved kysten. Ved hotellet var der intet andet end et stort supermarked i nærheden.

5 timers ophold i byen giver heller ikke mulighed for at følge tidevandets skiften - der er jo 12 timer imellem.

.....

Vi fastholder, at turen ikke blev gennemført efter programmets betingelser.

.....”

Klageren kræver et prisnedslag på 2.000 kr.

Det indklagede bureau har i brev af 17. august 2004 til Ankenævnet gjort gældende:

”.....

- 1.1 Turen blev kørt som en rundtur beskrevet i vort sommer program. Der blev planlagt to ture, den ene med et sammenfald med D-dag. Programmet blev trykt 01.11.03. Under udarbejdelsen af programmet blev den Franske Ambassade i Danmark spurgt om foranstaltninger / evt. afspærringer i.f.m. jubilæets arrangement ved D-dag. Man kunne intet oplyse om evt. afspærringer/ fremmed besøg el. lig.
 - 1.2 De to programlagte rundture havde ikke til formål alene, at besøge kysten på D-dagen, men en rundtur i Normandiet /Bretagne.
 - 1.3 Vi har på intet tidspunkt lovet at gæsterne kunne stå på stranden på D-dag. Tværtimod oplyste vi på turen derved, at vi kunne forvente visse vanskeligheder med i det hele taget at kunne nå frem på grund af en forventet stor trafik kombineret med franskmændenes normale ligeglædhed med gæsternes problemer ("de kan jo bare holde sig væk"). Herudover kunne der forventes skærpede sikkerhedskrav i området.
 - 1.4 Som yderligere bemærkninger hertil skal anføres at afspærringer/lukning/de nationale helligdage, dårligt vejrlig må anses til at være en gyldig grund til at ændre udflugtsprogrammet.
-
- 1.6 Vi skriver i vort program (se side 67)
"Udflugter m.v.: Udflugterne og andre aktiviteter gennemføres ikke altid i den rækkefølge, der er beskrevet og de gennemføres kun ved tilstrækkelig tilmelding.

Eventuelle entreer, sejlture m.v. er ikke inkl. I udflugtsprisen, med mindre dette er anført. I forbindelse med helligdage i landene vi besøger, må det påregnes at seværdigheder og butikker kan være lukkede. Oplysninger kan indhentes hos bureauet".

.....

2.2

.....

Vi har ikke beskrevet i vort program at vi bor i bycentrum.

2.3

Vores kunde henvender sig til rejseleder/chauffør og fortalte om mugpletter. Begge vores ansatte tilbød straks at de kunne få deres værelser, men kunden takkede nej.

3.1

Man havde 5 timers ophold i St. Malo' s bymidte den efterfølgende dag. Tidevandet skifter døgnet rundt hver, hver 6. time er det på det højeste/laveste niveau. Man ser således ved et ophold på 5 timer at tidevandet ændrer sig på vej til det maximale/minimale, eller ser det runde den højeste/laveste vandstand.

4.1

Hjemrejsen. Hermed beskrivelsen i vores katalog for de 2 dage:

7. dag: Vi forlader St. Malo og kører nordpå til vort overnatningshotel.

Indkvartering og aftensmad.

8. dag: Efter tidlig morgenmad på hotellet fortsætter vi hjemturen. Der er et mellemrum efter denne tekst, herefter er der en tekst som hidrører en gammel tur - dvs. en tryk fejl i kataloget (det er her kunderne åbenbart har læst at De skal kører en bestemt rute hjem). Ingen andre steder i kataloget er der beskrivelse af rejseveje som ikke står under den dag det foregår, hvorfor det må være meget tydeligt at teksten ikke passer ind her. Vi kører netop en anden vej hjem således kunderne ser noget forskelligt, som f.eks. noget af Paris, og de overnattede tæt ved Saarfloden på centralt beliggende hotel. Planlagt hjemkomst til Odense er kl. 22.00 ifølge kataloget og gæsterne har ifølge fartskiven været i Odense ca. kl. 22.15, det må vel siges at være i orden.

.....”

Klageren har derefter i brev af 24. august 2004 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev bl.a. således:

”.....

I sommerprogrammet gøres specielt opmærksom på, at man er på kysten på invasionsdagen. Fra kataloget: *NORMANDIET-BRE'T'AGNE-FRANKRIG Oplev 60 års dagen for D-dag (afrejse 03.06.04)*

Med vores evner til at læse brochurer havde vi fået den absolutte opfattelse af at vi var på stranden på D- dagen.

.....

N.H.K. oplyser nu, at vi på turen derned fik besked om, at "der kunne forventes visse vanskeligheder med i det hele taget at kunne nå frem....."

Denne oplysning ville vi meget gerne have haft inden afrejsen så vi kunne have nået at

aflyse turen.

.....

Hvordan kan vi gå aftentur som B foreslår samt slappe af og nyde St. Malo når vi bor ved motorvejen udenfor bygrænsen?

.....

Vi fik tilbuddet fra chaufføren, men orkede simpelthen ikke at pakke sammen igen og vandre op og ned ad trapperne ovenpå skuffelsen over hotellets beliggenhed. Vi havde - måske naivt - håbet på at, der kunne blive gjort rent!

.....”

Ankenævnets afgørelse

Af bureauets katalog med tilhørende dag-til-dag-program fremgår, at der på rejsens 4. dag, - den 6. juni 2004 – er arrangeret en udflugt til ”invasionskysten ved Arromanches-les-Bains, hvor englænderne gik i land den 6. juni 1944”.

På denne baggrund og sammenholdt med overskriften ”60 ÅRS DAGEN FOR D-DAG” i bureauets katalog, finder Ankenævnet, at klageren har haft en berettiget forventning om at skulle besøge invasionskysten netop den 6. juni 2004.

Ankenævnet finder herefter, at det forhold, at udflugten til invasionskysten først blev gennemført den 7. juni 2004, udgør en mangel ved rejsen, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren på baggrund af dag-til-dag programmet har haft en berettiget forventning om, at Hotel Campanile Saint Malo var beliggende i selve byen St. Malo, således at klageren i højere grad på egen hånd kunne opleve byen og dens seværdigheder, herunder tidevandet.

Rejsen findes derfor også på dette punkt at have været behæftet med mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til 2.000 kr. som påstået af klageren.

Ankenævnet finder ikke, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan karakteriseres som en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale et beløb til Ankenævnet for udgifterne til sagens behandling, jf. § 24 i Ankenævnets vedtægter.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 2.300 kr. (sagskategori 2).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklagelovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 2.000 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.