

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0107

afsagt den 13. december 2016

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Rundrejse. ”Det bedste af Afrika”, Sydafrika, Namibia, Botswana og Victoria Falls. 24.2.-18.3.2016.	
PRIS	I alt 67.800 kr. (ekskl. afbestillingsforsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rundrejsearrangement navnlig pga. transporten under rundrejsen, utilfredsstillende planlægning, som medførte mistede oplevelser, manglende sikkerhed pga. malariarisiko og uhygiejnisk madlavning, utilfredsstillende indkvartering dag 20 pga. utæt tag og utilfredsstillende at bureauet ikke reagerede på opkald og sms'er på nødtelefonen.	
KRAV	”Kompensation relativt for ødelagt første 1/3 af turen. Hertil kompensation for øvrige klagepunkter”. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 3.000 kr. eller et gavekort på 6.000 kr. Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en yderligere kompensation på 500 kr. for gener ved indkvarteringen den 14. marts 2016.	
KLAGEGEBYR	19. april 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	30. september 2016	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.000 kr. til klageren [K] samt renter af 6.000 kr. fra den 19. april 2016 og af 3.000 kr. fra den 12. januar 2017. 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 22. oktober 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse ”Det bedste af Afrika” til Sydafrika, Namibia, Botswana og Victoria Falls, for 2 personer for perioden fra onsdag den 24. februar til fredag den 18. marts 2016 med indkvartering, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør gældende, at rundrejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. transport i en ombygget lastbil, som var utilfredsstillende pga. manglende aircondition og gardiner, som medførte risiko for hedeslag, manglende seler og trin op til dør, defekt affjedring og samtaleanlæg til chaufføren, utilfredsstillende sædebetræk, manglende mulighed for at kunne aflåse bussen, gribebøjler, aflægsplads og hattehylde samt køleskab. Efter et par dage blev køretøjet udskiftet med et køretøj af samme slags med bedre affjedring og stige ved indgangen. Dag 9 i Swakopmund blev køretøjet udskiftet med en gammel bus med utilfredsstillende aircondition og manglende eller defekte seler.

Klageren gør endvidere gældende, at planlægningen af turen var utilfredsstillende, pga. at indkøb og madlavning blev foretaget af lokalguiden og buschaufføren, hvilket medførte ekstra køreture og ventetid for rejsedeltagerne, og at opbevaringen af madvarer i den varme bus og tilberedning af madvarer uden mulighed for håndvask mv. var utilfredsstillende.

Klageren gør yderligere gældende, at ankomsten til Brandborg dag 11 blev forsinket pga. lang frokost tilberedt ved landevejen, manglende gamedrive dag 13 pga. utilfredsstillende planlægning, at der ved to overnatninger i Okavango-deltaet dag 17-18 manglede myggenet, hvilket medførte risiko for malariasmitte samt utæt hyttetag dag 20, som medførte våde toiletbesøg pga. voldsomt regnvejr.

Klageren gør endelig gældende, at det var utilfredsstillende at bureauet ikke tog nødtelefonen ved klagerens opkald, eller reagerede på sms'er til nødtelefonnummeret.

I dag-til-dag programmet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Det bedste af Afrika

Sydafrika – Namibia – Botswana – Victoria Falls

Det begynder med et brag af en by, Cape Town. Og slutter med et brag af et vandfald, Victoria Falls. Ind imellem får du nogle af de største oplevelser, Afrika kan byde på. Safari i en af kontinentets største nationalparker, Etosha, der har en stor bestand af løver. Safari i kano i det fantastiske Okavango-delta. Den næststørste kløft i verden, Fish River Canyon. Verdens højeste klitter i Sossusvlei.

Vi bevæger os gennem Sydafrika, Namibia, Botswana og står til sidst i Zimbabwe, men undervejs kører vi langs grænserne til Angola og Zimbabwe.

...

2. Dag Ankomst til Sydafrika. Cape Town

...

Om eftermiddagen tager vi på en byrundtur.

...

3. Dag Cape Town – Cedarberg bjergene

Efter morgenmaden kører vi til Atlanterhavet og nyder udsigten til Table Mountain, inden vi kører nord på mod Cedarberg bjergene.

...

4. Dag Cedarberg - Orange River, Namibia

I dag fortsætter vi op langs vestkysten. Vi passerer smukke bjergkæder og ankommer om eftermiddagen til Orange River, der udgør en naturlig grænse mellem Sydafrika og Namibia.

...

5. Dag Orange River

Om formiddagen skal vi på en ca. fire timers kanotur ned ad Orange floden. Vi padler langsomt ned af floden og nyder landskabet. For det meste kan vi slappe af og lade strømmen føre os ned af floden.

6. Dag Ai-Ais og Fish River Canyon

Efter morgenmaden kører vi til de varme kilder ved Ai-Ais, hvor vi stopper og spiser frokost. Om eftermiddagen kører vi langs med Fish River Canyon, den næststørste kløft i verden.

...

7. Dag Mod Namib Naukluft National Park

I dag kører vi ind i landet mod Namib Naukluft National Park - og de berømte Sossusvlei sandklitter. Vi er fremme sidst på eftermiddagen. Vi har to overnatninger ved Namib.

8. Dag Sossusvlei

Tidligt om morgenen kører vi ind i hjertet af Namib ørkenen til de berømte Sossusvlei sandklitter.

...

9. Dag Namib Naukluft National Park – Swakopmund

...

Herefter fortsætter vi til Swakopmund, der er landets største kystby og namibiernes foretrukne ferieby.

...

10. Dag Swakopmund

Tid til at udforske Swakopmund på egen hånd.

...

11. Dag Brandberg

I dag kører vi langs Atlanterhavet til Cape Cross, hvor vi gør et stop for at se Namibias største sæl-koloni. Herefter kører vi ind i landet mod Brandberg med Namibias højeste bjerge. Efter ankomst vandrer vi en tur til White Lady, en af de mest berømte klippemalerier i området.

...

12. Dag Himba landsby

Efter morgenmaden kører vi til Twyfelfontain, som blev Namibias første sted på Unescos liste over verdensarv.

...

13. Dag Etosha nationalparken

Vi kører til Namibias store trækplaster: Etosha nationalparken.

...

Efter ankomst tager vi straks på safari. Og om eftermiddagen tager vi på endnu en safari.

Vi har to overnatninger i den sydlige del af nationalparken.

14. Dag Etosha nationalparken

I dag skal vi på en heldagssafari i nationalparken – på udkig efter parkens store dyre- og fugleliv.

...

15. Dag Etosha nationalparken

Vi fortsætter med safari i nationalparken, inden vi kører til den nordøstlige del af Etosha, hvor vi har én overnatning.

...

16. Dag Kavango

Efter en tidlig morgenmad kører vi til Rundu, der ligger ved bredden af Kavango-floden, som er områdets livskilde med sin forsyning af vand.

...

17. Dag Caprivi – Okavango deltaet, Botswana

Vi kører ind i Caprivi provinsen i den nordøstlige del af Namibia.

...

Herfra krydser vi grænsen og kører ned i Okavango deltaet.

...

Vi har to overnatninger på lodge på en af øerne i deltaet.

18. Dag Okavango deltaet

I dag tager vi på sejltur med traditionelle kanoer for at udforske deltaet. Vores kanofører stager os frem, så vi ikke forstyrres med motorlarm, når vi glider gennem vandet.

...

19. Dag Kwando

Efter morgenmadsen kører vi op til den vestlige grænse af Okavango deltaet og kører tilbage ind i Namibia til Kwando floden.

...

20. og 21. Dag Chobe nationalparken, Botswana

Vi kører mod Chobe nationalparken og krydser grænsen til Botswana.

...

Næste dag tager vi på safari i nationalparken og om eftermiddagen på bådture på Chobe-floden.

...

22. Dag Victoria Falls

Efter en tidlig morgenmad kører vi til grænsen til Zimbabwe.

...

Andet

Dette er en [...] Adventure rejse.

En rejse, hvor der er lagt vægt på enestående oplevelser, men du skal være forberedt på køreture i ujævnt terræn.

[bureauets logo]

...

I brev fra bureauets rejseleder af 7. februar 2016 fremgår bl.a.:

”

...

I Botswana vil vi møde flere i vådområderne og her er malariamyggen og tilstede.

...

Er der behov for myggenet vil de være tilstede på overnatningsstederne.

”

...

Af bureauets underleverandørs ”Terms & Conditions” fremgår endvidere:

”

...

7. Sundheds og alders restriktioner

Kunden skal tilkendegive kendskab til den foreslåede rejseplan og skal bekræfte, at han eller hun er rask, i god fysisk og mental form og er i stand til at starte på turen. Enhver kunde med en allerede eksisterende sygdom skal oplyse om den præcise beskaffenhed af denne til Virksomheden for påbegyndelsen af turen. Manglende overholdelse af oplysningspligten kan resultere i annullering af bestillingen. Hver kunde over 65 år er forpligtet til at indsende en lægeattest eller egen-attest på helbredsmæssig egnethed inden begyndelsen af turen (venligst anmod din rejsekonsulent om at få tilsendt denne formular). En aldersgrænse på 70 år er gældende for alle Adventure Safari'er. For alle Lodge Safari'er er der en aldersgrænse på 80 år.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 28. marts 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Allerede efter ankomsten til Cape Town startede vore bekymringer. Det viste sig, at det var meningen, at vi skulle transporteres hele vejen, incl. safariture i nationalparker, i en Overland'er fra [underleverandør]. Ca. 5.000 km. Der var tale om et drivhus ovenpå en lastbil! Ingen aircon, som man må forvente i det aktuelle klima. Der var ulideligt varmt i kassen, og der var ingen gardiner eller lignende til at skærme for den brændende sol!! Affjedringen eksisterede ikke. Fjederen var knækket fik vi at vide. Vi blev kastet rundt ved de mindste ujævnheder i vejen. Selv på god asfalteret jævn motorvej. Der er 5 trin op til døren, - men ingen trin! Dagen efter stilles en køkkenstige til rådighed. Gruppen gjorde opmærksom på problemerne og allerede en time efter ankomsten til Afrika blev [bureauet] orienteret. Efter et par dage blev "bussen" udskiftet med en magen til, blot nu med intakt fjeder og 5 trins trappe. Flere led af smerter i ryg og nakke. Pilleforbruget var stort. Løsningen på den manglende aircon skulle være at åbne vinduerne!! fik vi temmelig arrogant at vide. Dette var vanskeligt, da vi jo kørte i ørkenen og støvet væltede ind. Det var over 40 grader varm luft, der kom ind. Vores sorte kufferter transporteret i bussen var lysegrå om aftenen.

Det er totalt uansvarligt at sende mennesker, der er 60+ år flere dage ud i den brændende varme ørken uden mulighed for afkøling. Det var et under at ingen kollapsede i heden. Og hvad skulle man så have gjort på de helt øde strækninger? Det er ikke til at få lægehjælp herude, så evt. kollaps skal vi selv klare ved vand og afkøling. Hedeslag under disse omstændigheder kunne have været fatalt!

Ud fra tilsendte materiale var vi forberedt på kørsel på dårlige veje, men ikke på at skulle tilbringe timevis hver dag på hele turen i en årtier gammel skrammel"bus" uden aircon

...

Hele turen kunne uden problemer gennemføres i moderne bus. De par steder hvor det ikke var hensigtsmæssigt, skiftede man til 4-hjulstrækkere (f.eks. Sossusvlei).

Udover hedeproblemet må nævnes at vi blev transporteret i meget gamle køretøjer. Nogle steder manglede sikkerhedsseler. Der var intet i "bussen": Ingen aflægsplads, klistrende plastsæder, ingen gardiner, intet køleskab ingen steder at holde fast under de voldsomme hop. Når vi skulle forlade "bussen" til frokost og lignende, skulle vi medbringe alle vores ting, da "bussen" ikke kunne aflåses (- alle drivende våde på ryg og bagdel).

Den første tredjedel af ferien blev helt spoleret af den konstante reelle frygt for igen at skulle sætte sig i den elendige bus i timevis. Det fyldte alt. Selv om natten kunne vi ligge vågne af frygt for hvordan det skulle gå. Først efter 8 dage, da vi nåede Swakopmund fik vi en normal

bus. Den kunne være skiftet allerede dag et i Cape Town. Vi rejser i lavsæsonen! Meget gammel bus, men aircon virkede nogle gange. Og når den virkede larmede den, så man ikke kunne høre noget. Loftslemmen til aircon var fæstnet med to el-strips. Der manglede stadig sikkerhedsseler nogle steder. Til gengæld var de, der fandtes, monteret forkert, så de i tilfælde af et uheld ikke ville virke!

Rejsen blev solgt som [bureauets] Adventure, men vi stiller os nu tvivlende overfor hvor stor indflydelsen/planlægningen fra [bureauets] side har været? Man har i hvert fald ikke selv testet turen på forhånd. Konstant måtte den danske guide spørge den afrikanske guide om, hvad man nu skulle, hvad der nu var planen. [Bureauets] guide var kun forsynet med samme beskrivelse som stod i salgsmaterialet på hjemmesiden. Det virker som om, man har købt en flybillet ved [flyselskabet] og en meget billig færdig-tur ved [underleverandøren].

Der blev virkelig sparet på alt. Det er forståeligt, at man laver interimistisk mad når man befinder sig i ørkenen milevidt fra bebyggelse, men at det er nødvendigt at buschaufføren og den afrikanske guide skal lave frokost eller aftensmad når vi er indlogeret på en lodge, der er i stand til at fremstille maden, kan kun være for at spare. Der var afsat 40 sydafrikanske rand (Ca. kr. 17,29) pr. person pr. måltid!! Samtidig virkede fremgangsmåden ikke særlig hygiejnisk. Vi spildte megen tid med at "bussen" skulle købe ind til måltiderne. Og hvad kan man mene om opbevaring i bussens meget høje varme i flere timer/dage? Ikke særlig lækkert. Der blev købt is til afkøling, som imidlertid hurtigt smeltede i en solopvarmet bus.

7/3 var det meningen at vi skulle køre en omvej på mere end 130 km for at [underleverandøren] kunne handle ind til spisning på næste lodge! Ydermere ville vi derefter komme ind i en uinteressant del af Etosha Nationalparken. En meget nærmere indgang til parken medførte adskillige spændende møder med dyr. Først efter gruppen havde presset på og selv ville betale for maden, lykkedes det 1 min, før afgang at ændre den vanvittige plan. Det gjaldt hele turen: Dette er ikke en [...] Adventure. Det er [underleverandørens] sparetur. Der tages mere hensyn til besparende spisning end gruppens oplevelser. Vi kom denne dag i øvrigt for sent til game-drive. Ingen havde oplyst os om at dette var bestilt! Vi kunne sagtens have nået det, hvis vi havde været klar over det.

Der blev senere gennemført flere gode gamedrives i mindre 4-hjulstrækkere, beregnet til formålet i nationalparker.

10/3 atter diskussion mellem arrangøren og gruppen. Det var ved at blive trivielt. Ifølge programmet var aftensmaden inkluderet. [Underleverandøren] mente, vi selv skulle betale. Det endte med, at den danske guide selv lagde ud for aftensmaden. Det kan ikke være rimeligt, at vi hele tiden selv skulle tage stilling til spørgsmål, der normalt blot skulle være en selvfølge. Grunden til at vi valgte et rejseselskab var jo netop, at der så er taget hånd om alle praktiske problemer, og man bare kan nyde oplevelsen. - Men det var så sandelig ikke tilfældet her.

12/3 er vi i Okavango-deltaet. Det vrimler med mosquitos i et område, der er højrisiko for malaria. Vi fik før rejsen at vide, at det ikke ville være nødvendigt at medbringe mosquito net, idet de ville være til stede på de overnatningssteder, hvor det var nødvendigt. Her fandtes ingen mosquito-net og vi fik mega mange stik trods brug af mosquito-repellent!

13/3 brugte vi atter en time af rejsen på at [underleverandøren] skulle købe mad ind!

Natten til 14/3 regner det. Hytten er meget utæt. Når man sidder på toilettet får man samtidigt et voldsomt brusebad. Vi måtte sidde med et badehåndklæde over hoved og ryg, men det var drivende vådt med det samme. Toilet papiret kunne vrides.

14/3 laves igen, igen! mad på lodge!!! Hvorfor anvendes mad købt i går uden mulighed for ordentlig køling? Og hvorfor spiser man ikke blot mad lavet af lodgen?

Ligesom de øvrige deltagere har vi rejst rigtig meget. Aldrig har vi oplevet noget lignende. Sammenlignet med dette køretøj var f.eks. vores transport i en skrammelbus i Indien vild luk-

sus! - og i Indien blev der lavet mad på hoteller/restauranter beregnet til håndtering af fødevarer.

Vi kontaktede [bureauet] pr. SMS (man tog ikke nødtelefonen !!!) på anden dagen, fredag den 26. februar 2016. Vi har d.d. Endnu ikke fået svar.

[Bureauet] burde på forhånd have gjort opmærksom på under hvilke ringe og spartanske vilkår turen skulle gennemføres. Det var jo ikke nogen billig rejse. Vi havde ønske om og forventet en god oplevelsestur, - ikke en spejderagtig overlevelsestur. Havde vi på forhånd kendt til måden turen blev gennemført på, havde vi helt sikkert valgt en anden rejseudbyder.

...”

I mail af 5. april 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

...”

At man efter et par dage skaffer en "bus" Magen til den første viser, at man slet ikke har forstået vores kritik.

I taler om at opgradere rejsen og skaffer en bus med aircon efter 8 dage. Der var ikke tale om en opgradering, men udelukkende om at rette en fejl, - og meget sent. Hele busturen var efter Google Maps over 4.000 km målt fra sted til sted. Hertil kommer afstikkere. I alt nok ca.

5.000 km. Vi fornemede ikke at [bureauet] havde lavet research af turen på forhånd. Da vi endelig fik en (meget gammel og slidt) bus i Swakopmund, var en tredjedel af rejsen forløbet. Og vi har stadig ikke forstået, hvad eventyret bestod i? Med mindre man mener, at det store forbrug af smertestillende medicin var et eventyr. Den "nye" bus gik da også "død" midt i ørkenen. Helt ude i ingenting. Chaufføren (samme chauffør som lavede mad) rodede så lidt i motoren, og efter nogle minutter kunne vi køre igen. Det er muligt at [underleverandøren] mener, at de har fragtet passagerer på vores alder, men vi stiller os tvivlende. Vi så da heller ikke nogen. [Underleverandøren] kunne da således også fortælle, at der ikke findes malaria i okavanga-deltaet, dengang vi ikke havde mosquitto-net på lodgen!!! Dette i direkte modstrid med Statens Seruminstitut (malariarisiko fra november til og med juni).

Det er interessant, at I mener det er vanskeligt at forudsige standen af vejene. Det var tilsyneladende slet ikke noget problem for alle de andre helt moderne turistbusser, vi mødte på turen, der kørte samme strækninger. Hvordan kan det lige være? Der er da heller ingen begrundelse for ikke at køre de lange stræk på turen i en almindelig, moderne turistbus. Jeg må igen vende tilbage til at det tilsyneladende er en særdeles billig aftale, I har lavet med [underleverandøren]. Det er blot ikke slået igennem på vores pris på rejsen, - og heller ikke i rejsebeskrivelsen. Og prøv lige at åbne vinduerne i den støvede ørken! Udtalelsen viser, at I ikke selv har prøvet turen!

Angående sikkerhedsseler -> Hvorfor er der et stort tydeligt skilt forrest i bussen, hvor der står, at sikkerhedsseler SKAL anvendes under kørsel? I mere end et tilfælde blev vi reddet fra at befinde os oppe under loftet og derefter lande et tilfældigt sted, netop ved at anvende selen. Landingen på det hårde sæde var ikke rar. Alle, der havde en brugbar sele, anvendte den under hele kørslen. Der var jo intet at holde fast i. Da vi ankom til Swakopmund opsøgte vi en klinik overfor hotellet, hvor vi fik behandling (Kiropraktik, massage).

I skriver, at der ikke altid er en restaurant lige i nærheden, hvor I kan stå inde for hygiejnen. Mener man virkelig, at hygiejnen er bedre når guiden og buschaufføren tilbereder mad, der har været opbevaret i en varm bus i flere timer. Samtidig skal chaufføren rode i motoren eller med aircon, der ikke virker. Igen skyldes svaret nok, at man ikke selv har været turen igennem. Vi havde i hvert fald ingen problemer med at finde restauranter (logde), hvor hygiejnen var mere acceptabel. Og vi finder ikke at den kostbare tid skal anvendes på bussens indkøb

(også lang omvej!) og madlavning. Hvad får man lige ud af at sidde to timer ved en landevej, hvor lastbiler passerer forbi, uden noget som helst at se på? Fordi man skal lave mad til 23 mennesker på et enkelt lille gasblus? Man kunne have medbragt frokost fra lodgene. Der var også flere muligheder for at køre ind på en lodge.

...

I beskrivelse af klagepunkterne vedhæftet klageskemaet fremgår endvidere:

”...

Det har efter vi kom hjem vist sig, at [underleverandøren] kræver helbredsattest ved deltagelse i deres "Adventure rejser":

...

7. Sundheds og alders restriktioner

Kunden skal tilkendegive kendskab til den foreslåede rejseplan og skal bekræfte, at han eller hun er rask, i god fysisk og mental form og er i stand til at starte på turen. Enhver kunde med en allerede eksisterende sygdom skal oplyse om den præcise beskaffenhed af denne til Virksomheden for påbegyndelsen af turen. Manglende overholdelse af oplysningspligten kan resultere i annullering af bestillingen. Hver kunde over 65 år er forpligtet til at indsende en lægeattest eller egen-attest på helbredsmæssig egnethed inden begyndelsen af turen (venligst anmod din rejsekonsulent om at få tilsendt denne formular). En aldersgrænse på 70 år er gældende for alle Adventure Safari'er. For alle Lodge Safari'er er der en aldersgrænse på 80 år.

...

Vi fik ikke noget at vide om udfyldelse af attest gældende for personer over 65 år. Ligeledes ville mange i selskabet ikke kunne deltage, da de var over 70 år.

Vi gik ud fra, at vi rejste med [bureauet]. Det var først i Cape Town, at det gik op for os, at det egentligt var [underleverandøren], der stod for turen.

Ud fra tilsendte materiale var vi forberedt på at der kunne forekomme kørsel på ujævne veje. Det var da også tilfældet ved kørsel i 4-hjul-trækkere ved Sossusvlei og ved gamedrives. Vi havde ikke forestillet os at vi skulle tilbringe timevis hver dag på hele turen i en slidt skrammel"bus" uden aircon, og hvor selv helt jævne veje følte voldsomt bumpede.

...

Den 5/3. En lang frokost tilberedt ved landevejen på en af de varmeste dage gjorde at vi ankom forsinket til Brandborg. På grund af tidspres nåede guiderne ikke at få alle med på turen til "White Lady"-klippemalerierne.

...

Hvorfor anvendes mad købt i går uden mulighed for ordentlig køling? Og hvorfor spiser man ikke blot mad lavet af lodgen? Det er da mere hygiejnisk end interimistisk frembragt af Chaufføren og guiden, der for øvrigt også tog sig af reparation af motor og defekt aircon. Oftest var der ikke mulighed for at vaske hænder, og vi så heller ikke anvendelse af håndsprit.

...

Det er da også meget sigende om turens kvalitet, at [bureauets] guide, [...], midt under turen meddelte os, at han havde opsagt samarbejdet, da han savnede opbakning fra [bureauets] side.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 24. april og 24. august 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 3.000 kr. eller et gavekort på 6.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en yderligere kompensation på 500 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver økonomisk kompensation.

Bureauet gør i mail af 1. april 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Først og fremmest vil jeg påpege, at I har købt en Adventure rejse, hvilket fremgår tydeligt af vores program for rejsen. En rejse, hvor der er lagt vægt på enestående oplevelser, men hvor man bl.a. skal være forberedt på køreture i ujævnt terræn.

Jeg er ked af at høre, at I har opfattet det sådan, at vi ikke reagerede tidligt på jeres utilfredshed.

På baggrund af jeres kritik, sørgede vi for en ny og bedre overland/safari-vogn efter et par dage. Da der fortsat var kritik gik vi straks i gang med at undersøge muligheden for at opgradere rejsen og skaffe en bus med aircon. Der var weekend, og derfor var det svært for vores partner at gøre så meget, da de fleste udlejningsbureauer var lukkede. Ydermere var det problematisk, at der hurtigt skulle skaffes en bus, der var stor nok til, at I alle kunne være der, og som skulle have tilladelse til at køre i både Namibia og Botswana. Mange busser var allerede udlejet.

Men det lykkes, så I allerede i Swakopmund fik en ny bus.

Vores partner har kørt tilsvarende ture med disse specialfremstillede køretøjer i mange år, og oftest med deltagere i den modne alder. Og vi har kendskab til, at andre grupperejsebureauer i Danmark med kunder i samme aldersgruppe også benytter disse køretøjer - også uden aircon - i samme rejseperiode.

Disse køretøjer er valgt på grund af det hårde terræn, og fordi standen af vejene ikke altid kan forudsiges. De er mere rummelige end almindelige busser og har meget bedre udsyn på grund af de store vinduer, der kan åbnes.

Men vi tager jeres kritik til efterretning.

Som i Danmark er der i Sydafrika, Botswana, Namibia og Zimbabwe ikke et lovmæssigt krav om, at der skal benyttes sikkerhedssele i busserne/overlands-vogne. Derfor kunne de ikke alle benyttes i køretøjerne på rejsen.

Afstandene er store, og der er ikke altid en restaurant lige i nærheden, hvor vi kan stå inde for hygiejnen. Derfor blev det valgt at servere nogle af frokosterne i det fri. Som flere af deltagerne skriver, var det varieret og velsmagende det, der blev serveret. Og på trods af, at det måske tager lidt ekstra tid med tilberedning og fortæring, så giver det en pause under de lange køreture.

De 2 gange, hvor der blev serveret middag i det fri, var for at give mulighed for at spise under den åbne aftenhimmel.

Vi vil overveje om vi kan gøre det anderledes fremover.

I forhold til overnatningen i Okavango deltaet vil vi naturligvis følge op på det, så der fremover er myggenet, og vi beklager generne.

...”

I mail af 13. maj 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Transporten på rundrejsen

Vi mener bestemt at det benyttede køretøj de første 8 dage af rejsen er forventelig på en overlands/safari rejse som denne.

...

Vi er bestemt ikke enige i [K] beskrivelse af køretøjerne i starten af rejsen. Det stemmer ikke overens med virkeligheden. Første køretøj blev udskiftet, da nogle deltagere fandt det svært at komme ind og ud af køretøjet. Stolene var ikke betrukket med plastic, men almindelig lærred sædebetræk. Se vedhæftet billede. Køretøjet var i god stand, hvilket også kan ses af billedet. Rejsen er købt hos [bureauet], og derfor er det [bureauets] betingelser, der gælder. Vi har ikke nogen aldersbegrænsninger på vores rejser. Vi gør tydeligt opmærksom på i vores beskrivelse af rejsen, at det er en "[...] Adventure rejse", og at man skal være forberedt på køreture i ujævnt terræn. Ud fra det, er det op til vores kunder selv at afgøre, om de vil være egnet til netop denne tur eller ej. Er man i tvivl, er man naturligvis altid velkommen til at kontakte os for nærmere information.

Vi mener rejsen er gennemført fuldt ud forsvarligt.

...

Og et par aftenmåltider blev også lavet og serveret i det fri, for at deltagerne kunne opleve og smage hjemmelavet afrikansk mad, i modsætning til det mad, der bliver serveret på lodgene.

Manglende sikkerhed og komfort

[Chaufføren], som lavede maden, er en professional uddannet kok og har meget fokus på hygiejne. Vi er dybt uenige i, at hygienen ikke var god.

På trods af at det ikke er et lovmæssigt krav, at der skal benyttes sikkerhedsseler, har min partner i Sydafrika bekræftet, at alle sikkerhedsseler virkede både i overland/safari køretøjet i starten af rejsen - og i bussen, og guiden blev ikke spurgt om hjælp til at indstille dem.

Mangelfuld overnatning

Nguma Island Lodge hvor gruppen overnattede 12. marts har myggetætte telte, og der er mygespray på værelserne. Ejeren gennemgik alle telte før gruppens ankomst, og der var ikke huller eller lignende. Myggene kan kun komme ind, hvis man lader åbningen i teltet være åbent. I forbindelse med overnatningen 14. marts var der et kraftigt skybrud, som ikke er normalt i dette område af landet. De har aldrig været ude for noget lignende. Det medførte at noget regnvand løb gennem taget på toilettet.

...

Vi var i starten af rejsen i daglig dialog med vores rejseleder [...], og havde den klare opfattelse, at han formidlede svar til de af deltagerne, der havde udtrykt kritik.

Det har jeg også fået oplyst af andre deltagere, at det blev gjort.

” ...

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 13. juli 2016 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 10. juni 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Uenig i forsvarlig gennemførelse. [Bureauet] burde forud for turen have oplyst, at de sikkerhedsmæssige (og hygiejniske) forhold afveg betydeligt fra dansk standard for denne type af rejser. Det samme for den manglende airconditioning og den usædvanlige affjedringskonstruktion.

...

[En ansat] var særdeles sympatisk og hjælpsom, og vi ønsker ikke at rette vores kritik mod ham. Må dog fastholde manglen på hygiejne:

Eksempel: Stop på lille plads ved landevej. Intet toilet. Kvinder går til højre og mændene til venstre (incl. de to, der laver mad). Intet vand, Ingen mulighed for at vaske hænder. Der opleves ingen anvendelse af håndsprit. Medisterpølse tilberedes på et enkelt gasblus -> med fingrene! Ligeså tilbehøret. På dette sted var der kun en landevej. Høje hegner på begge sider af vejen. Ikke noget at se på. Kun lastbiler, der passerede os. Så det var ikke en kæmpe oplevelse.

...

Det ville være rart, hvis man kunde holde sig til sandheden (på alle områder). Vi skiftede alle jævnlige plads i bussen, så vi skiftedes til at sidde f.eks. over bagakslen (ret ubehageligt), hvorved vi stiftede bekendtskab med mange sæder. Vi oplevede personligt at seler ikke kunne trækkes ud! (der var ikke noget at indstille, - guiden kunne ikke hjælpe her!), ligesom seler helt manglede på flere sæder i de to [af underleverandørens] busser. I den sidste bus var der også manglende seler. De seler, der fandtes her, var efter udsagn fra en af vores medrejsende monteret forkert, så de i tilfælde af brug ikke ville virke.

...

Nguma Island Lodge...

...

Her overnattede vi to nætter: Fra 11/3 til 13/3. Det er lettere usympatisk, at det nu er vores egen skyld, at vi blev udsat for malariasmitte: Teltet var lukket under hele vores ophold! Vi kunne blot konstatere, at det myldrede med mosquitos da vi ankom, og der fandtes ikke mosquitonet. Når man skulle bade eller på toilet foregik det i det fri bagved teltet (afskærmet af teltdug, helt åben for oven). Døren til det åbne "badeværelse" blev også holdt lukket under hele opholdet. Det var et generelt problem for alle. Nat 2 satte man derfor små brændende væger op, der skulle holde myg væk, men stort set alle var nødt til at sætte vægerne ud på terrassen, da lugten og røgen var meget ubehagelig. Der fandtes ikke myggespray i vores telt, men vi anvendte egen mosquito-repellant (den lokalt anbefalede). Alligevel fik vi adskillige stik i løbet af natten. Rejselederen fik forevist pæne huller i teltene. Og hønsetråd holder ikke myg ude!

Vi forstår i øvrigt ikke ræsonnementet. De øvrige overnatningssteder var væsentligt mere tætte end dette telt, når døren disse steder blev holdt lukket. Alligevel fandt man det nødvendigt med mosquitonet.

...

Jeg finder det normalt, at man kvitterer for en henvendelse. Det fik vi ikke. Vi var ikke klar over om [bureauet] havde modtaget vores henvendelse. Vi modtog nogle generelle meldinger gennem rejselederen, som ikke var opmuntrende, men arrogant: F.eks. kunne vi jo bare åbne vinduerne! Ligeledes blev [rejselederen] pålagt at få gæsterne til at synes om "bussen", hvilket ikke var let i denne forsamling af vidtberejste og veluddannede deltagere. Det er min opfattelse, at [rejselederen] viderebragte vores klagepunkter til [bureauet], men reaktionen var ikke som forventet i henhold til god service fra bureauets side.

...

I brev af 7. juni 2016 giver rejselederen en præcis og fyldestgørende redegørelse for de gravevende fysiske forhold vedrørende de i alt 3 busser, der blev anvendt på turen. De oplistede mangler affødte alvorlige og betydelige gener på hele turen, men i særlig grad de første 8 dage.

..."

...

I vedlagte brev fra bureauets rejseleder fremgår bl.a.:

” ...

På ovennævnte rejse fungerede undertegnede som rejseleder.

...

Den omtalte rejses tekniske gennemførelse blev forestået af det sydafrikanske firma [underleverandøren], som bl.a. stillede transport og lokal rejseleder til rådighed.

Ved ankomsten til Cape Town Int. Airport blev gæsterne afhentet af en bus, der viste sig at være en "truck", dvs. en hybrid mellem en bus og en lastbil. På de 30 km's tur fra lufthavnen til hotellet i Cape Town bemærkede jeg straks at køretøjet ikke svarede til de oplysninger (inkl. billeder), som jeg før ankomsten havde modtaget fra [bureauet].

Da jeg ikke var helt sikker, bad jeg om at få oplysningerne fremsendt igen, da min medbragte computer ikke kunne åbne den pågældende mail. Om køretøjet konstateredes:

- Køretøjet havde ikke Air Condition (1). Vi kørte flere dage med 43 grader i bussen.
- Køretøjets affjedring var ikke acceptabel. (bladfjeder, som giver en meget hård affjedring)
- ...
- Køretøjet manglede en del armlæn og sikkerhedsseler
- Køretøjets førerkabine var fuldstændig adskilt fra passagerdelen
- Køretøjet havde ingen gardiner, hvorfor det var ekstra varmt for de, der sad i solsiden.
- Køretøjets meget roste kommunikationsanlæg med mikrofon, forstærker og højttalere var ikke fungerende.
- Støjniveauet i køretøjet blev målt til 90 dBA., hvilket gjorde kommunikation til gæsterne meget vanskeligt.
- Sædernes overflade bestod af et kunstprodukt, som var glat plastik og hvor man efter kort tid kunne rejse sig med en våd bagdel. Sædernes affjedring var stort set ikke eksisterende.
- Køretøjet manglede trappe eller anden løsning til ind- og udstigning
- De bagerste sæder blev anvendt til opbevaring af kufferter, hvilket indebar en potentiel fare ved kraftige opbremsninger og ved en evt. ulykke.
- Køretøjet var ligesom dets senere afløser generelt nedslidt.

...

Jeg havde som rejseleder ikke i min vildeste fantasi forestillet mig, at vi skulle transporteres i et køretøj uden aircon.

Jeg har faktisk boet i Namibia for over 20 år siden. Da kørte man da altid med AirCon.

Efter 2 dage i det omtalte køretøj fik vi af lokalguiden at vide, at køretøjet ville blive udskiftet med det oprindeligt planlagte køretøj, som grundet service ikke var blevet klar til starten af rejsen.

Det nye køretøj var af samme model; men nyere.

Affjedringen var lidt bedre, hvilket skyldes et system bestående af 2 bladfjedre i forhold til den oprindelige med en enkelt bladfjeder. Der var et hul mellem førerdelen og passagerdelen således, at man kunne råbe chaufføren op ved ønske om et stop (hvis han kunne høre det grundet støjen).

[Bureauet] (ved [ansat]) skrev til mig efter et par dage "om vi havde åbnet vinduerne" og "at jeg skulle tale de positive sider ved køretøjet op". Jeg gjorde [den ansatte] opmærksom på, at situationen var uholdbar, eftersom vi nærmede os Namibia med dets ekstreme varme.

Først efter flere henvendelser fra gæsterne, herunder deres pårørende i Danmark, indså [bureauet] på 5. dagen, at der skulle skaffes et andet køretøj.

Dette skete først på 9. dagen den 4. Feb.

...
 Gæsterne oplevede, at der var en væsentlig forskel på beskrivelsen af turen og det de fik.
 Samme oplevelse har jeg.
 ...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved ankomsten til Cape Town i Sydafrika dag 2 blev afhentet i en lastbil indrettet med en passagerkabine i hele bilens længde. Dette køretøj havde ikke aircondition, gardiner og fodtrin til dør, sæderne var betrukket med plastmateriale, affjedringen og samtaleanlægget var defekt og køretøjet kunne ikke aflåses.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at køretøjet dag 4 – lørdag den 27. februar 2016 - blev udskiftet med et lignende køretøj med fodtrin til døren og intakt affjedring, som dog fortsat var utilfredsstillende.

Ankenævnet finder, at klageren med rette havde kunnet forvente at blive transporteret i et køretøj der var egnet til transport over store afstande ad dårlige veje, og at rejsen derfor har været behæftet med mangler.

På denne baggrund, og henset til den manglende gamedrive dag 13 og manglende myggenet ved overnatning i Okavango deltaet dag 17-18 med risiko for malariasmitte, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 9.000 kr.

Da klageren fra dag 10 – fredag den 4. marts 2016 – i stedet blev transporteret i en almindelig bus med aircondition, finder Ankenævnet, at transporten fra dette tidspunkt har været afholdt i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

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

Ankenævnet skal henstille, at bureauet i henhold til bekendtgørelse om pakkerejser § 3 ved bestillingen bl.a. oplyser om rejseruten og de anvendte befordringsmidlers karakteristika og kategori.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.000 kr. til klageren [K] samt renter af 6.000 kr. fra den 19. april 2016 og af 3.000 kr. fra den 12. januar 2017. 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 %.

Endvidere skal [B] A/S inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand