

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 17-313

afsagt den 12. marts 2018

KLAGER [K] (2 voksne/1 barn)

SALGSBUREAU [B]

ARRANGØR [B]

REJSEMÅL Ixia/Vestkysten, Rhodos. 30.9.-8.10.2017.

PRIS I alt 11.499 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at lejligheden var beliggende i kælderniveau med kældervinduer ud mod poolområdet, hvor andre gæster kunne kigge ned i lejligheden. Utilfredsstillende ekstrasing og defekt sovesofa.

KRAV Økonomisk kompensation.

KLAGEGEBYR 17. november 2017

SAGEN FULDT OPLYST 18. januar 2018

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 11. april 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 %.

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 6. september 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Ixia/Vestkysten, Rhodos, for 3 personer for perioden fra lørdag den 30. september til søndag den 8. oktober 2017 med indkvartering i toværelses lejlighed på [hotel 1]. Med morgenmad.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Vi fik en kælderlejlighed, hvor vi ikke kunne åbne et vindue uden gæsterne der lå ved poolen kiggede direkte ind på os, i opholdsrummet og på WC. Ikke oplyst det var en kælderlejlighed vi havde bestilt, dette fremgik ikke af hjemmesiden ved [B].

Ekstrasengen var ikke som det oplyste min 180 cm, men kun 170 cm. Sovesofa var defekt. Kiggede direkte ind i en væg når vi sad på terrassen, dette var ikke oplyst i værelsesbeskrivelsen.”

I udbudsmaterialet er det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

”...
 [hotel 1]
 Familievenligt med rummelige lejligheder nær stranden
 ...
 Hotelfakta
 Strand 75 M
 ...
 Værelsesinformation – Visse faciliteter mod ekstra betaling
 ...
 Enkelt seng 95-200 cm
 Lejligheder
 ...
 Toværelses lejligheder til 2-4 personer med soveværelse og opholdsrum samt nedsænket udested.
 ...”

I udbudsmaterialet er det hotel klageren blev tilbudt at flytte til bl.a. beskrevet således:

”...
 [hotel 2]
 ...
 Afstand
 Til strand 750 M
 ...”

Af klagerens ”Ordrebekræftelse/Faktura” fremgår bl.a.:

”...
 Indkvartering: ...
 2-vær. Lejl. Til 2 pers.

2 ekstrasinge.
Nedsænket udeplads

...”

Af klagerens ”Min Rejse”, som der linkes til i bestillingsbekræftelsen modtaget i mail på bestillingstidspunktet, fremgår bl.a.:

”...

Vigtigt information

Hvis du i løbet af din ferie oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til [Bs] guider, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Samtidig er det faktisk et krav for at kunne søge kompensation.

...”

På bureauets hjemmeside fremgår bl.a.:

”...

Senge

Standardmålene for alm. senge er 70x180 cm.

...

Ofte består ekstrasingen af en sovesofa eller en opslåelig seng af betydelig enklere standard end ordinære senge. Det kan blive trangt i lejligheden/værelset, når ekstrasinge anvendes.

...”

I sms 30. september 2017 til klageren på rejsemålet anfører bureauet yderligere:

”...

Vi ser frem imod din ankomst til Rhodos i nat! Efter du er ankommet, kan du svare på denne besked eller ringe os på telefon + 30 [...] hvis du har brug for at komme i kontakt med os.

...”

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

”...

Vi ankom til hotellet sent lørdag nat den 1/10, hvor vi fik udleveret nøglen til vores værelse nr. 104, og begav os med bagagen ud for at finde vores værelse. Efter lang søgen fandt vi bag en bygning vores værelse, og sagde til hinanden, det kan ikke være her? Hvorefter vi søgte videre. Receptionisten kom så og ledte os tilbage til det, vi ikke troede var vores værelse.

Vi fik lidt af et chok, da det viste sig at det var et kælderværelse, og den ekstra seng der var bestilt var kun 1,7 meter, så vores søn der er 1,89 meter måtte sove på sofaen, hvor der var knækkede lameller i bunden af denne.

Skuffelsen var stor og det gjorde vi ikke fik meget søvn den nat.

Da vi næste morgen stod op fik vi virkelig syn for sagen, vi var endt i en kælderlejlighed, med udsigt til en mur, 5 meter væk.

Et værelse uden dagslys, to små vinduer, og når man åbnede disse kiggede man lige ud i skridtet på de folk der lå ved poolen.

Der kunne ikke luftes ud hverken fra køkken/stue eller toilet uden folk kunne glo direkte ind til os.

Vi henvendte os til receptionen for at høre om det kunne være rigtig at det var en kælderlejlighed vi skulle bo i, og desuden var den ekstra seng der var bestil kun 1,7 meter og sofaen var i stykker i lamellerne.

En venlig rengøringsdame gik med os ned på vores værelse og kunne godt se problemet med at den ekstra seng var for kort, og at sofaen var i stykker, men kunne ikke hjælpe os med en ekstra seng der var større.

Hun anbefalede så at vi tog den ekstra seng og satte den ind under sofaen for på den måde at vores søn kunne ligge lidt bedre, eller vende sengen så han kunne ligge med benene ind over sofaen når han sov!!

Begge ting utilfredsstillende, og ikke holdbart, derfor kontakter vi mandag morgen guiden, som var dansk og hvis navn vi ikke lige husker, men mener det var [...], på hotellet for at klage over forholdene. Han spørger hotellet om der var andre ledige værelser og de oplyser der var tre ledige værelse, og vi fik lov at se på et af disse, og blev spurgt om vi ville flytte?

Værelset som vi så på, var værelse 132 og der var en verden til forskel på dette værelse i forhold til vores kælderværelse.

Guiden siger såfremt vi ville skifte, ville det nok komme til at koste et gebyr, hvilket vi indvilliger i, og han oplyser at vi bare skal tage mobiltelefon og kreditkort med til stranden så kunne vi ordne det hele over telefonen og værelset kunne vi så flytte ind i når vi kom fra stranden.

Han oplyste vi ville blive kontaktet om formiddagen eller senest lige over middag.

Kl. 14:30 har vi endnu ikke hørt fra hovedkontoret, og vi sender en SMS og spørger ind til sagen, og efter en time kommer der så svar at det er ikke muligt at skifte værelse, da alt er fuld booket på hotellet ifølge [B], men dog ikke når vi talte med hotellet.

De oplyste at [B] rådede over værelse 132 men at der ikke var nogen booket på dette værelse i den uge vi skulle være der.

Vi sender så en SMS hvor vi oplyser at vores henvendelse skal betragtes som en klage og så skriver man til os at vi har bestilt en 2 rums lejlighed med nedsænket udeplads, og at de nu havde fundet et værelse på et andet hotel i Ixia, og som lå væk fra stranden.

Dette tilbud afviser vi at gøre brug af da vi netop havde valgt [hotel 1] på grund af beliggenheden og tæt på stranden.

Hotellet oplyser så os, da vi kommer tilbage at værelserne som var ledige om morgenen, stadig var ledige, og ved vores afrejse den 9/10 var værelse 132 stadig ikke besat.

Vi er meget utilfreds med den måde [Bs] administrationskontor på Rhodos har taklet denne sag, og en nedværdigelse af guiderne på hotellet at de ikke har mandat til at hjælpe gæsterne.

Vores familie har rejst meget og med mange selskaber, og har aldrig nogen sinde set et værelse af den standard. Det kan i simpelthen ikke være bekendt at sælge, uden at gøre opmærksom på det er en kælder man skal bo i.

Sådan fik i ødelagt vores ferie.

Der blev ikke tilbudt nogen form for kompensation fra [B] Rhodos, men dette ser vi frem til.

...”

I mail af 9. november 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

For det første så er det korrekt at vi blev tilbudt at flytte mod betaling på 100 Euro, dette var til et andet hotel der lå længere væk fra stranden. Vi havde netop booket [hotel 1] da dette lå tæt ved stranden, derfor takkede vi nej til tilbuddet, da vi ikke ville betale 100 Euro for en dårligere hotel beliggenhed.

Vi havde under vores ophold en god løbende dialog med receptionen, omkring det ledige værelse. Ved vores afrejse var værelse 132 ikke lejet ud og havde ikke været det i den periode vi var på hotellet, så en direkte løgn at værelset har været udlejet i den periode vi var der.

Ang. ekstra senge så står der at disse kan være 180 cm, dette var den seng vi fik stillet til rådighed ikke, den var kun 170 cm.

Nedsænket udeplads er ikke lig med en kælderlejlighed - så vi anker hermed til rejseklagenævnet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 3., 5. december 2017 og 8. januar 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver økonomisk kompensation.

Bureauet gør i mail af 9. november 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

I forbindelse med jeres henvendelse har vi været i kontakt med vort personale på Rhodos. De bekræfter jeres løbende dialog samt at have tilbudt jer at flytte mod betaling på 100€ Når vores administration sidder på rejsemålet og ser på tilgængelige værelser på diverse hoteller, herunder værelse 132, og ser at dette er fuldt booket, kan de naturligvis ikke på det pågældende tidspunkt sige om der vil være en ændring i denne udmelding 2 dage senere. Dette er også grunden til at de tilbyder at tjekke igen, nogle dage efter, da ankomster til hotellet kan ændre sig hvis vores gæster ændrer i deres booking, afbooker eller lignende.

På vores hjemmeside, [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk), beskriver vi netop ekstrasengenes standard og hvad der her må forventes i forhold til de faste senge i værelset/lejligheden. I kan eventuelt finde mere information herom via følgende link: [https://www.\[B\].dk/rejse-med-\[B\]/paa-rejsemaalet/hotelinformation/senge/](https://www.[B].dk/rejse-med-[B]/paa-rejsemaalet/hotelinformation/senge/)

Derudover vil vi gerne gøre opmærksom på at der på jeres billet står værelsestype og her også at denne er med nedsænket udeplads.

I har derfor ved ankomst til hotellet, netop fået den værelsestype der er bestilt hjemmefra. Værelsestyperne tydeliggør vi også på i fakta om hotellet, se gerne:

[https://www.\[B\].dk/reise/graekenland/rhodos/ixia/\[hotel1\]/vaerd-at-vidе/pc-000087865/#sommer-18](https://www.[B].dk/reise/graekenland/rhodos/ixia/[hotel1]/vaerd-at-vidе/pc-000087865/#sommer-18)

Vi kan på baggrund af ovenstående ikke imødekomme jeres ønske om godtgørelse.

...”

I mail af 4. januar 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager og hans familie ankom til Rhodos, Hotel lejlighed [hotel 1] natten til søndag den 1. oktober 2017.

Mandag morgen den 2. oktober tog de kontakt til [Bs] guider, som straks undersøgte om det var muligt at flytte til en anden 2-værelses lejlighed på hotellet.

Hotellet meddelte, at lejlighed 132 stod ledig, men efter at have undersøgt mulighederne med [Bs] egne centrale reservationsafdeling, måtte man desværre meddele klager og hans familie, at det alligevel ikke var muligt at flytte hertil, idet lejligheden var lejet ud senere på ugen. Vi henviser til uddrag fra destinationsloggen, som er vedhæftet som BILAG [...].

Klagers oplysning om, at lejlighed 132 ikke var lejet ud i hele den periode, klager opholdte sig på hotellet, må [B] umiddelbart stille sig uforstående overfor. Vi har ingen nærmere forklaring til dette, men kan ikke se nogen anledning til, at vi skulle afvise klagers ønske om at flytte til lejlighed 132, såfremt det var muligt i henhold til vores system. Man tilbød herefter indkvartering i en 2-vær. lejlighed på et andet lejlighedshotel, [hotel 2] i samme område Ixia, dog med længere afstand til stranden (750m, [hotel 1] har 75 m) mod tillæg på EUR 100, hvilket klager takkede nej til.

Som det fremgår af klagers billet (Ankenævnets bilag 02 & 03), er der bestilt Lejligheder [hotel 1], 2-vær. lejlighed til 2 personer med 2 ekstrasege. Nedsænket udeplads.

Vi vedhæfter som BILAG [...] foto fra [Bs] præsentation af hotellet, som var tilgængelig ved bestilling af rejsen, hvor klagers lejlighed er markeret i den røde cirkel.

Efter [Bs] vurdering, er der ikke tale om en kælder lejlighed, som klager definerer den, men en lejlighed, som er beliggende i en bygning, der ligger forskudt i plan i forhold til pool området. Klagers krav om compensation herfor er således ikke imødekommet af [B].

I sin sms til [Bs] guider den 2. oktober kl. 12:48, hvor han oplyser, at han hermed indgiver en klage, nævner klager ingenting om, at ekstrasegen er for kort, og at sovesofaen er defekt. Her fokuseres udelukkende på, at man oplever lejligheden som et kælderrum, hvor vinduerne ikke kan åbnes uden at andre hotelgæster ved poolen kan kigge ind. Den fulde sms-korrespondance mellem klager og [Bs] guider er vedhæftet som BILAG [...]. Da klager således ikke har bragt dette klagepunkt op under sit ophold på rejsemålet, ser [B] sig ikke efterfølgende i stand til at imødekomme klagers efterfølgende krav om compensation herfor jf. [Bs] rejsevilkår pkt. 8 – reklamation mv., som er præsenteret for klager i den første bekræftelsesmail vedrørende rejsen.

[B] kan ikke genskabe den konkrete første bekræftelsesmail, der bliver sendt til kunden lige efter bestilling af rejsen, men vedhæfter en anonymiseret udgave heraf som BILAG [...]. Klager har dog selv vedlagt udskrift af 'min rejse' (Ankenævnets bilag 04), hvoraf reklamlationspligten tydeligt fremgår.

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren ved ankomsten til hotellet blev indkvarteret i en lejlighed, der var beliggende under terræn med højt-siddende vinduer direkte ud til opholdsområde langs swimmingpoolen.

Da klageren med rette havde kunnet forvente en lejlighed i niveau med omgivelserne, hvor alene udestedet var i nedsænket niveau, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.000 kr.

Den omstændighed, at bureauet tilbød klageren at flytte til en lejlighed på et andet hotel kan ikke føre til et andet resultat, da klageren skulle betale for denne ændring.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over utilfredsstillende ekstrasing og defekt sovesofa i forbindelse med indkvarteringen på det bestilte hotel, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt fremgår af bureauets "Min Rejse", som klageren linkes direkte til i bestillingsbekræftelsen, der således er en del af aftalegrundlaget, og bureauet videre i sms på rejsemålet til klageren har oplyst yderligere kontaktoplysninger, kan klagerens krav vedrørende inventaret i lejligheden ikke imødekommes, jf. § 26 i lov om pakkerejser.

Det bemærkes, at det påhviler klageren at kunne dokumentere, at reklamation har fundet sted, fx i form af kvittering for indgiven klage, når bureauet bestrider, at klageren på rejsemålet har reklameret over de utilfredsstillende forhold.

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 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 11. april 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 %.

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.



Mikael Kragh
Formand