

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-131

afsagt den 20. august 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Golfrejse. Maspalomas, Gran Canaria. 3.2.-10.2.2018.	
PRIS	I alt 26.590 kr. (inkl. greenfee)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende opvarmning på hotellet.	
KRAV	Tilbagebetaling af rejsens pris på 26.590 kr.	
KLAGEGEBYR	22. marts 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	15. maj 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 22. marts 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. januar 2018 ved mailkorrespondance med bureauet en golfrejse til Maspalomas, Gran Canaria, for 2 personer for perioden fra lørdag den 3. februar til lørdag den 10. februar 2018 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel]. Med halvpension, 6 runder golf og delt golfvogn (buggy).

Ved ankomsten til hotellet opgraderede klageren indkvarteringen til en suite.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. indkvartering på ”et 5 stjernet hotel uden opvarmning, vi havde 12-14 grader på værelset og 12-14 grader i restauranten, hvilket resulterede i vi blev syge og sengeliggende.”

I mail af 10. januar 2018 med klagerens ”Faktura” fremgår bl.a.:

”...
 Link til generelle rejsebetingelser:
[https://\[B\].dk/rejsebetingelser/](https://[B].dk/rejsebetingelser/)
 ...”

Af klagerens ”Billet” fremgår endvidere:

”...
 Telefon
 Udenfor [B] åbningstid (mandag til torsdag 09.00 - 17.00 og fredag 09.00 - 16.00) er det muligt at træffe os mellem 06.00 - 22.00 på nedenstående telefonnummer. Nummeret er kun til sidste øjeblik annulleringer samt komme i kontakt med os i en nødsituation i forbindelse med rejsen. Læg gerne navn og nummer på telefonsvareren hvis vi ikke besvarer jeres opkald.
 Mandag til torsdag, 09 - 17: +45 [...]

 Fredag 09 - 16: +45 [...]

 Øvrig tid: +46 [...]
 ...”

Af bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.” fremgår yderligere:

”...
 Pkt. 8 – Reklamationer
 Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 13. februar 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Hotellet har super personale og god mad, men det viste sig at hotellet ikke havde noget varme system, hvilket betød at vores uge blev ødelagt allerede efter en nat på hotellet. Vi målte temperaturen på værelset, som viste 14 grader med træk fra alle vinduer og døre. Det resulterede i sygdom hele ugen - tirsdag og onsdag total sengeliggende med kraftig forkølelse og feber. Vi kom hjem i lørdags og jeg ligger stadig med en kraftig halsbetændelse efter vores ophold på [hotellet].

Uanset hvor du opholdte dig på hotellet måtte du bære dit varmeste overtøj. Værst var det i restauranten hvor der simpelthen var så koldt at det drejede sig kun om at få spist i en fart for så at komme under en dyne med tæppe over.

Alle gæsterne på hotellet brokkede sig, men ingen gjorde noget eller kunne gøre noget, da de jo ikke havde varmesystem. meget ærgerligt for et ellers lækkert sted.

...”

I mail af 20. februar 2018 anfører klageren endvidere:

”...

De kunne konstatere over for mig, at de ikke havde varme på hotellet - for jeg kunne ikke få aircon knapperne til at virke på værelset. Dem kunne jeg skrue på ligeså meget jeg ville, det ville ikke hjælpe, da de ikke virkede nogen steder ifølge receptionen.

Det eneste de kunne tilbyde var at sætte en elvarmer op, men da var det jo for sent - da vi var blevet syge.

Fik dog en elvarmer op på værelset - men vi havde købt en opgradering af værelset til suite ved ankomst, hvilket var et hjørne værelse, men det betød så også at der kunne trække ind alle steder fra, hele vejen rundt om værelset. Så ja elvarmeren virkede hvis du var tæt på den.

...”

I mail af 21. februar 2018 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Hotellet hverken kunne eller ville hjælpe os yderligere. De var fuldt ud bevidste om vores situation - de vidste vi lå på værelset, fik mad bragt op og ingen rengøring fik lov at komme ind pga. vi var sengeliggende.

...

Vi gjorde brug af de lokale repræsentanter, som også er beskrevet i jeres reklamationsret. Der er ikke noget i jeres reklamationspolitik pkt. 8, som bestrider vores måde at gribe reklamationen an på!

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 21. februar 2018 til bureauet og mail af 30. april 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 26.590 kr.

Bureauet gør i mail af 21. februar 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Først og fremmest, vi har ikke indflydelse på eller ansvar for vejret.

Det er glædeligt at [Hotellet] har forsøgt at hjælpe jer, da i fik sat en elvarmer op. Hotellet ville meget gerne have hjulpet jer yderligere, men som jeg forstår det på hotellet, så har de ikke hørt fra jer efter i fik sat elvarmeren op.

Ligeledes havde vi haft en chance for at gøre noget, hvis I havde gjort os opmærksomme på problemerne.

Det er selvfølgelig beklageligt, at I er blevet syge på jeres rejse. Hvis i vil have erstatning for sygdom, så skal det ske gennem jeres egen rejseforsikring.

Jeg henviser i øvrigt til følgende afsnit i vores rejsebetingelser:

Pkt. 8 - Reklamationer

...”

I mail af 26. februar 2018 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

[Bureauets medarbejder] har sendt dig vores rejsebetingelser, og specifikt afsnittet om reklamationer. Er der noget der ikke fungerer under dit ophold, da skal vi have mulighed for at gøre noget ved det. Den mulighed har vi ikke, hvis vi ikke bliver gjort opmærksom på problemet. Hotellet er ikke vores repræsentant.

Som sagen er os oplyst, korrespondancen nedenfor, er vi ikke forpligtede til at kompensere.

...”

I mail af 24. april 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Hotellet findes ikke på vores hjemmeside.

De i klagen vedhæftede hoteloplysninger er fra [et andet bureaus] hjemmeside. Informationen synes at være korrekt.

Pkt 3.2. Rejsens pris. Opgraderingen til suite blev gjort af gæsten på stedet, det er ikke en opgradering der er betalt til os. Gæsten boede ikke på det værelse der var booket af os.

Pkt. 4.1. Det er bekræftet at vejret var usædvanligt i den pågældende uge, og at indeklimaet var påvirket.

Gæsten bad om ekstra tæpper den 4., hvilket de fik samme dag.

Gæsten bad om varmeovn den 5., hvilket de fik samme dag.

Gæsterne har ikke efterfølgende kontaktet hotellet, hotellet var derfor af den opfattelse, at alt herefter var i orden på værelset.

Gæsten ønsker at vi skal vurdere hvad vi ville betale i compensation. Det har vi vurderet; vi afviste at betale compensation for at gæsterne var blevet syge, og at der var koldt på hotellet på grund af usædvanligt vejr.

Hotellet har straks reageret på gæstens henvendelse, og leveret de ønskede tæpper og den ønskede varmeovn. Gæsten købte selv en opgradering ved ankomst, og påpeger at dette værelse, et hjørneværelse, var særligt plaget af træk, ligesom det var ekstra stort, og derved svært at opvarme med varmeovn. Gæsterne har ikke bedt om at få et andet, mindre

værelse med mindre træk. Vejret i den pågældende uge påvirkede alle hoteller på de Canariske Øer, det er ikke et særligt forhold for [hotellet].

Hotellet har oplevet at problemet var løst, og har ikke rettet henvendelse til os. Gæsten har ikke rettet henvendelse til os - via mail, vores telefon eller vores vagttelefonordning - under sit ophold på [hotellet].

...

Klageadgang. Vores rejsebetingelser beskriver reklamationer under § 8. Rejsebetingelser er vedsendt med ordrebekræftelsen. Fremgår endvidere af faktura. Klager angiver at have klaget til vores repræsentant, som angivet i rejsebetingelserne.

Af flybilletten fremgår vores telefonnr. og kontortid. Ligeledes står vores vagttelefonnr. på flybilletten, vedhæftet.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 21. februar 2018 til klageren og mail af 26. april 2018 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med rejsearrangementet.

Bureauet kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter den dagældende pakkerejselovs § 26, stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. § 26, stk. 2, i den dagældende lov om pakkerejser.

Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af den dagældende lovs § 26, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation, jf. Ankenævnets vejledende retningslinjer af 31. marts 2015.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klagerens hotelværelse og hotellets restaurant var uopvarmet under klagerens ophold, hvilket medførte at det var koldt indenfor.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Da rejsen ikke findes at have været ganske uden værdi for klageren, og da der således ikke er grundlag for at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt, fastsættes nedslaget efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.300 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at klageren og dennes medrejsendes sygdom skyldes forholdene på hotellet.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 22. marts 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand