

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0274

afsagt den 12. marts 2018

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 voksne/3 børn)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Ierapetra, Kreta. 20.7.-27.7.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 35.850 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. indkvartering i to værelser væk fra hinanden i en almindelig hotelbygning, og ikke to værelser ved siden af hinanden i en bungalow. Misvisende udbudsmateriale i forbindelse med Wi-Fi på værelset.	
<b>KRAV</b>	Kompensation på 15.000 kr.	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen erstattet klagerens eventuelle udgift til Wi-Fi på værelset på 500 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	18. oktober 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	25. januar 2018	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. juli 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Ierapetra, Kreta, for 5 personer for perioden fra torsdag den 20. juli til torsdag den 27. juli 2017 med indkvartering i to dobbeltværelser i bungalow på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Vi blev ikke indkvarteret i en bungalow, men i en hotelfløj, med værelser et pænt stykke fra hinanden... Dvs. vi blev nødt til alle at sove i samme værelse. Og opholde os i det andet. Det var ikke ønsket for ferien.” og ”Der er flere steder nævnt wifi på værelset. I praksis var wifi på værelset en tilkøbsmulighed, med en pris på 15 euro per device. Det er mere principielt problem at anprise noget der faktisk ikke er tilstede.”

I udbudsmaterialet er hotellet på bestillingstidspunktet bl.a. beskrevet således:

”...

Her bor du med All Inclusive i bekvemme bungalower i haveomgivelser.

Værelsestyper

Dobbeltværelser i bungalower for 2-3 personer. Familie-værelser for 2-4 personer.

...

Faciliteter

...

✓ Pool

✓ Børnepool

✓ Pool med børnesektion

✓ Internet på værelset

✓ ...

✓ All Inclusive tilbydes

...

Hotellet består af en hovedbygning og bungalower beliggende i haveomgivelser og små stier der er dejlige til små gåture.

...

Gratis wifi ved poolområdet.

...

Værelsestyper

Dobbeltværelser i bungalow

Dobbeltværelser i bungalow beliggende i frodige omgivelser.

...

Generelle faciliteter

Reception, Lobby, Bagageopbevaring, Deponering på værelset/i lejligheden, Butik, Souvenirbutik, Aircondition på fællesarealer, Internet på hotelområdet, Internet på værelset, Aircondition

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår bl.a.:

”...

Indkvartering	Værelsestype	Antal...
...	Dobbeltværelse i bungalow,	2...
...	Balkon/terrasse vender mod havet, dog ikke med havudsigt	
..."		

Klageren har nærmere begrundet sin klage den 5. august 2017 i bureauets elektroniske klageformular og gør yderligere gældende:

"...

Vi er en sammenbragt familie på 2 voksne og 3 børn, der bookede to dobbeltværelser i bungalow.

Ved ankomsten blev vi indkvarteret ikke i en bungalow, men i en hotel-længe på første sal med en række værelser. Vores værelser hang ikke sammen.

Ved bookning var det forventning, at 2 værelser i en bungalow næsten selvsagt måtte være sammenhængende - hvor mange værelser kan der være i en bungalow? Så kunne vi indkvarteres 2 voksne + 3 børn.

I den reelle indkvartering var det ikke muligt at indkvartere børn separat af indlysende årsager med børn på 8+9+13 år. Det var et alvorligt slag for voksenglæden at måtte sove alle i et værelse. Og det andet værelse som opholdsrum.

Det var hverken som ønsket eller iflg. bestillingen. Og derfor kontaktede vi øjeblikkeligt jeres repræsentant på stedet jvnf bilag. Desværre var hotellet fuld booket for bungalows og større familieværelser.

En detalje er wifi - det fremgår ikke præcist af wifi på værelser er tilkøbsprodukt. Det fremhæves derimod som en facilitet. Bemærk at tilkøb endog er på device niveau og dermed uforholdsmæssigt dyrt, 13 euro per uge per device....

..."

I mail af 10. oktober 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...

Jeg kan forstå, at I tager let på den del af sagen, der vedrører "byggestil" - altså om det er en bungalow eller en hotelfløj ...

Dette er ikke ligegyldigt. En bungalow er en mindre bolig med fladt tag, i en kvadratisk grundform. Det betyder, at hvis man får to lejligheder/værelser i en bungalow vil de altid være ved siden af hinanden.

Det betyder selvsagt at børnene vil kunne have sovet i det ene værelse og forældre i det andet. Og havde givet en endnu bedre rejse for alle.

Men vi blev indlogeret i hotelfløjen, med værelser et godt stykke fra hinanden. Så alle sov i samme værelse. Det fungerede, men er ikke optimalt. Og derfor kontaktede jeg jeres rejseleder for en løsning. Hun foreslog familieværelset hvilket jeg naturligvis syntes var en fremragende ide. Jeg sagde endog til hende, at vi kunne være interesseret i helt anden indkvartering i et helt andet hotel om nødvendigt...

Men der kom som I ved ikke rigtigt noget ud af det.

Lad mig starte med at præcisere, at vi faktisk talte med hotelpersonalet, før vi kontaktede jeres rejseleder på stedet. Og derfor vidste jeg jo, at hotellet var fuldt booket. Der var heller ingen tvivl hos dem om, at fejlen lå i [Bs] reservation til hotellet. Der var nemlig bungalows på resortet. Men I havde bestilt værelser med havudsigt. Og jvnf plantegning er dette kun muligt i hotelfløjen. Så uanset hvor sympatisk man kan synes havudsigt er, ville vi have foretrukket at I havde reserveret det, vi købte online - 2V i bungalow.

...

Min fornemmelse er, at I ikke havde overblik over værelsesbeskrivelser forud for afgivelse af reservationerne. Det sker, men vi vil naturligvis kompenseres, ligesom andre, der stod i samme situation.

...

Mht wifi var vi faktisk i dialog med jeres rejseleder også om dette. Jeg vedlægger til behagelig opdatering udskrift herfra. Og noterer, at I er enige med os i denne del af sagen i modsætning til svaret fra jeres rejseleder....

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 10. oktober 2017 til bureauet og mails af 27. oktober, 23., 31. december 2017 og 16. januar 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 500 kr. for benyttelse af Wi-Fi på værelset, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 14.500 kr. svarende til en kompensation på i alt 15.000 kr.

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

”...

Ifølge vore rejseledere kontaktede I på ankomstdagen vores rejseleder, [...], efter informationsmødet. Du fortalte, at I ikke var tilfredse med jeres indkvartering, da I havde fået to enkeltværelser. [Rejselederen] slog jeres booking op og fortalte, at I havde bestilt to dobbeltværelser. Du fortalte, at I ikke ønskede to værelser, men et værelse til hele familien. I talte om, at I havde fået de to dobbeltværelser, som I havde bestilt på vores hjemmeside.

[Rejselederen] lovede at undersøge med receptionen, om der fandtes ledige familieværelser. Det var der ikke umiddelbart, men hun lovede at undersøge med hotellets bookingafdeling, om der var noget, de kunne gøre.

Da personalet i bookingafdelingen var tilbage, ringede hun og spurgte, om de kunne finde en god løsning for jer, men desværre var der ikke ledige familieværelser, og der var heller ikke mulighed for to dobbeltværelser med connecting door eller med en beliggenhed umiddelbart ved siden af hinanden.

...

Udover dette har vi ingen optegnelser på, I har kontaktet vore rejseledere, og I har således ikke nævnt hotellets byggestil eller at wifi på værelserne var mod betaling.

Selv om vi har forståelse for, det ikke har været optimalt, så er det godt at læse, at I fandt en løsning, hvor I sov i det ene værelse og benyttede det andet til opholdsrum.

Man kan altid se på værelsesbeskrivelsen hvor mange personer, de enkelte værelser er bereg-

net til.

...

Vi har bedt vores marketingafdeling om at tydeliggøre, at der er wifi på værelserne, og at det er mod betaling. Vi har også bedt dem lave en uddybende beskrivelse af byggestilen, så fremtidige gæster ikke bliver skuffede. Dog kan vi oplyse, at vi aldrig tidligere har fået kommentarer på dette.

Eftersom I selv har bestilt to dobbeltværelser, og I har fået det, I har bestilt, så håber vi på jeres forståelse for, at vi ikke kan kompensere jer for det.

...”

I mail af 10. oktober 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Hotellet kalder deres værelsestyper hhv.[værelsestype 1], [værelsestype 2], [værelsestype 3], [værelsestype 4].

[Hotelllets hjemmeside]

Der er på vores hjemmeside adskillige billeder af hotellets bygninger, og hjemmesiden er en del af aftalegrundlaget. Hvis I ikke fandt, at disse bygninger svarede til jeres definition på bungalow, kunne I have kontaktet os hjemmefra, så vi kunne hjælpe jer med at finde noget, der ville passe bedre til jer.

...

Hotelllets byggestil har ikke været nævnt som et problem overfor vore rejseledere. Havde I gjort vore rejseledere opmærksom på det, ville de have haft mulighed for at se på alternative hoteller til jer. Dette ville dog have været mod betaling, da der ikke har været fejl ved jeres tildelte værelse eller i vores udbudsmateriale.

...”

I mail af 29. november 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager kontaktede første gang vores rejseleder, [...], efter informationsmøde, den 20. juli kl. 16.30. Vi har således ikke modtaget den første sms fra klager (jeres bilagsnr. 11), hvilket også fremgår af bemærkningen under sms'en, 'Ikke leveret'.

Følgende besvarelse bygger på en detaljeret rapport fra vore rejseledere omkring mødet samt den efterfølgende kontakt med klager:

Klager anførte efter informationsmødet, at de ikke var tilfredse med deres indkvartering, da de havde fået to enkeltværelser. [Rejselederen] slog deres booking op med det samme og så, at de havde bestilt to dobbeltværelser. Klager sagde, at de ikke ville have to rum, men et værelse til hele familien. [Rejselederen] fastholdt, at klager havde bestilt to dobbeltværelser. Klager oplyste, at han havde troet, de fik to sammenhængende værelser, hvor de kunne være alle fem. [Rejselederen] undersøgte med det samme med hotellet, om der fandtes ledige familieværelser, men det havde de ikke umiddelbart. Dette fortalte hun klager, som blev skuffet og mente, at vores beskrivelse var misvisende. [Rejselederen] forklarede, at et dobbeltværelse er et værelse for 2 personer (med 2 senge), og klager svarede, at han nu forstod det, men at hvis han havde vidst det ved bestilling, ville han aldrig have booket det.

[Rejselederen] lovede at ringe til bookingafdelingen for at høre, om de kunne gøre yderligere for at hjælpe med at opfylde klagers ønske. Hun lovede at give svar samme aften omkring kl. 20.00. Desværre kunne bookingafdelingen ikke skaffe ledige familieværelser eller værelser

med connecting door. Dette forsøgte hun at ringe og fortælle klager, men klager svarede ikke. Derefter sendte hun denne sms: "Hej [klager]. Jeg har precis pratet med bokningen och des-svårre finns det inga familjerum tillgängliga, det är fullbokad. Jeg beklager många gånger. Med vänlig hälsning, [rejsseleder], [B]". (Jeres bilagsnr. 11 ).

Klager svarede på denne sms den efterfølgende aften: "Hej [rejsseleder], Ja, det var desværre også svar til os ... men tak fordi du prøvede. Et nyt spørgsmål - i booking står wifi på værelset. I reception siger de wifi ved pool, betaling i værelset. Og betaling per device ... Hvad skal vi gøre det, dette er jo helt praktisk?

Mvh [klager]"

Vores [rejsseleder 2] svarede: "Hej [klager], jævnført hjemmesiden er Wi-Fi gratis ved poolen. Det findes på værelset, mod betaling. Jeg beklager, hvis der er sket en misforståelse. God aften! Med Venlig Hilsen, [rejsseleder 2], [B]".

Udover ovenstående har klager ikke været i kontakt med vore rejsseledere.

Hotellet består af en hovedbygning og flere separate, 2-etages bygninger, som er beliggende i haveomgivelser. Hotellet kalder selv disse separate bygninger for bungalows, og det fastholder vi, er en passende beskrivelse. Vi har aldrig tidligere fået kommentarer på hotellets og vores beskrivelse af bungalowbygningerne. Efter modtagelse af klagers reklamation har vi dog for at undgå eventuelle fremtidige misforståelser valgt at skrive separate bygninger.

Vi må afvise, at klager har boet i hotellets hovedbygning eller i en hotelfløj. Klager har boet i en af de separate bygninger, som hotellet kalder bungalows.

Der er på vores hjemmeside flere billeder af hotellets bygninger (jfr. vores bilagsnr. [...]), og hjemmesiden er en del af aftalegrundlaget.

På intet tidspunkt har klager nævnt overfor vore rejsseledere, at de var utilfredse med hotellets byggestil, eller at de ønskede at bo i andre af hotellets bungalows. Vore rejsseledere havde derfor ikke mulighed for at undersøge, om hotellet kunne tilbyde dem to dobbeltværelser i en anden bygning, som bedre svarede til klagers definition på en bungalow.

På vores hjemmeside under værelsesbeskrivelsen nævner vi ikke, at wifi er gratis.

Alligevel tilbød vi klager i mail af 9. oktober (jeres bilagsnr. 12, 3/3) at betale for deres forbrug af wifi, 5 gange 13 euro, i alt kr. 500,-. Dette beløb er tilbageført til klagers kreditkort. Klager har ikke efterfølgende ønsket eller dokumenteret, at det tilbudte beløb ikke var tilstrækkeligt.

Vi fastholder, at klager har fået anvist de bestilte dobbeltværelser.

Vi fastholder endvidere, at klager ikke har reklameret til vore rejsseledere over vores beskrivelse af hotellets separate bygninger som 'bungalows'.

Vi anser ikke, at der i klagers reklamation er grundlag for yderligere kompensation.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 10. oktober 2017 til klageren og mail af 12. januar 2018 til Ankenævnet.

## Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren havde bestilt indkvartering i to styk ”Dobbeltværelse i bungalow”, og at klageren ved ankomsten til hotellet blev indkvarteret i to dobbeltværelser beliggende i en separat bygning med i alt 24 værelser.

Uanset klageren med rette havde kunnet forvente at blive indkvarteret i en bygning med færre værelser, har klageren ikke med rette kunne forvente at blive indkvarteret i værelser umiddelbart ved siden af hinanden eller, at værelserne lå i samme bygning.

På denne baggrund kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav på dette punkt.

Ankenævnet finder videre, at det af klageren i øvrigt anførte, ikke kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet 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