

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 21-1598

afsagt den 7. marts 2022

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] [adresse1] [by1]	(4 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Kør-selv golfrejse. Paris omegn, Frankrig. 6.9.-11.9.2021. Faktiske hjemrejse 10.9.2021.	
<b>PRIS</b>	I alt 20.380 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. værelsernes beliggenhed i et anneks 500 m fra hovedbygningen, hvilket besværliggjorde brugen af hotellets faciliteter. Manglende safetyboks på værelset og manglende pool pga. renovering.	
<b>KRAV</b>	50% af rejsens pris. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen per kulance forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på i alt 3.057 kr. eller et gavekort på 3.857 kr. til et senere køb.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	6. oktober 2021	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	6. december 2021	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.300 kr. til klageren [person1] samt renter af 243 kr. fra den 6. oktober 2021 og rente af yderligere 3.057 kr. fra den 7. april 2022. 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 27. maj 2021 en kørselv golfrejse til Paris omegn, Frankrig, for 4 personer for perioden fra mandag den 6. september til lørdag den 11. september 2021 med indkvartering i to dobbeltværelser på hotel Domaine et Golf de Vaugouard. Med kvartpension, 2 midt-dage og 5 golfrunder på Vaugouard Golf Course.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. værelserne var beliggende i et annekts 500 meter fra hovedbygning, hvilket besværliggjorde brugen af hotellets faciliteter. Klageren havde forventet, at værelserne lå i hovedbygningen ("slottet"), som var afbilledet i udbudsmaterialet.

Klageren gør endvidere gældende bl.a., at der ikke var en safetyboks på værelserne, og at poolen var lukket på grund af renovering.

I mail af 27. maj 2021 til klageren anførte rejsearrangøren.:

"...

Da jeg talte med hotellet I går, havde de ledige værelser så i nærmest selv kunne bestemme, hvilken dag I vil ankomme. Hvis du blot oplyser mig hvilken dag I ønsker at ankomme samt hvad tid på dagen I ønsker tee tider, så booker jeg det op til jer og sender dig en bekræftelse.

..."

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

"...

Domaine Et Golf De Vaugouard

\*\*\*\*

...

Hotel

Domaine et Golf Vaugouard er fra 1800-tallet, efter en renovering i starten af 2000 er det blevet et vidunderligt 4-stjernet hotel, hvor golf, tennis eller en tur i poolen kan være en del af programmet. På Domaine et Golf Vaugouard bliver du indkvarteret i dobbelt- eller enkeltværelser. Alle værelser er store og rummelige. Du skal være opmærksom på at hotellets værelser ikke har udsigt til golfbanen. Dette fås kun i slotsværelset, hvilket kan vælges ved booking.

..."

Af mail af 27. maj 2021 sendt til klageren fra rejsearrangøren med ordrebekræftelsen fremgår bl.a.:

"...

Vi må bede dig om, at gennemlæse og tjekke om alle informationer er korrekte. Hvis ikke dette er tilfældet skal [Rejsearrangøren] underrettes hurtigst muligt.

.."

Af klagerens ”Rejsebevis/Faktura” fra bestillingstidspunktet af 27. maj 2021 fremgår bl.a.:

”... Specifikation af golfrejse	Antal	Pris	Total
Domaine Et Golf De Vaugouard - Dobbeltværelse	2	5.095	10.190
Domaine Et Golf De Vaugouard – Dobbeltværelse	2	5.095	10.190
Pakkens indhold: Dobbeltværelse	2		
...			

Klageren har i mail af 6. september 2021 til rejsearrangøren fra destinationen bl.a. anført:

”...  
...vi er meget skuffede. Sidst vi boede her, boede vi på slottet, hvilket jeg bestemt også havde forventet, vi gjorde denne gang. MEN vi er blevet placeret i et anneks langt fra slottet helt ude ved porten, så vi er i køre afstand til morgenmad og øvrig spising. Da jeg i sin tid bestilte opholdet, gjorde I mig opmærksom på, at der overhovedet ikke var problemet med booking, da der på grund af corona var masser af plads på slottet. Så hvorfor vi nu er endt i et anneks, er uforståeligt.  
...  
Der er ingen safetyboks på værelset, så vi må medbringe alle værdier med på golfbanen, hvilket er meget ubekvemt.  
...”

Rejsearrangøren svarede klageren i mail af 6. september 2021:

”...  
Jeg har kigget vores korrespondance igennem og kan ikke se, at vi har talt/skrevet omkring indkvartering på slottet og det er heller ikke det der er booket og betalt for. Hvilket naturligvis er dybt beklageligt. Jeg skal meget gerne forsøge at hjælpe jer i morgen, men umiddelbart er det hurtigste, at I selv forsøger at tale med receptionen og hører, om der overhovedet er mulighed for at opgradere til slottet.  
Skulle dette være tilfældet, vil der naturligvis blive tale om en ekstra udgift.  
Lad mig høre, hvis/når du har talt med receptionen og ellers tager jeg fat i det i morgen.  
...”

Klagerens medrejsende skrev i mail af 7. september 2021 til rejsearrangøren bl.a. følgende:

”...  
I jeres materiale, som vi er i besiddelse af, er kun vist slottet som indlogeringsmulighed. Vi har ikke tænkt os at involvere receptionen i vores uoverensstemmelse med jer, som du foreslår, men forventer helt klart, at I selv tager kontakten, og får rettet op på fejlen.  
Ekstrabetaling fra os skal du se helt bort fra.  
...”

Klagerens medrejsende har nærmere begrundet klagen i mail af 8. september 2021 til rejsearrangøren og gør yderligere gældende:

”...

Hvis vi havde vidst, at vi skulle bo 500 meter fra slottet og mangle de faciliteter, som er forbundet med det, var vi aldrig taget afsted.

...

2. Manglende pool.

3. Indkvartering 500 m. fra slottet uden nogen som helst service eller faciliteter, som er naturlige når man bor på hotel.

Forestil dig at du lige “smutter” ned i baren for en drink. Det er “bare” en spadseretur på 2 gange 500 meter.

Kort fortalt har I kun leveret en overnatningsmulighed, uden alle de fordele der er, ved at bo på slottet.

Hvis I havde gjort os opmærksom på disse forhold, var det aldrig kommet så vidt, som nu. Så var vi nemlig aldrig taget afsted, men havde fundet et alternativ.

...”

I brev af 24. november 2021 til Ankenævnet gør klageren endvidere gældende:

”...

I materialet fra [Rejsearrangøren] fremgår ikke noget om, at der skulle være andre muligheder end at bo på slottet.

Der fremgår kun af materialet at der kun fra slotsværelset, er udsigt over golfbanen. Om vi skulle have boet med udsigt over pool-området ville have været fint. Fint er det derimod ikke, vi blev indlogeret 500 meter fra slottet, i et annekset, som ikke havde nogen som helst lighed med det [Rejsearrangøren]s materiale viser. Her er der et fint billede af terrasseområdet med parasoller, som ser rigtig fint ud. Vi har blot for sammenligningens skyld sendt et billede med af vores ”terrasse”, og den tåler ingen sammenligning med terrassen på slottet. Restaurationsområdet, terrasse og bar er meget fint og lækkert på slottet, men er ikke eksisterende i annekset.

...

Det fremgår ikke af rejsebeviset, at vi ikke skulle bo på slottet.

...

At vi nævner, at vi tidligere har boet på Vaugouard, skyldes kun at vi blot ville gøre opmærksom på, at vi ikke var bekendt med at der lå et annekset på samme matrikelnummer.

...

Ja, baren er der, men ikke der hvor vi kom til at bo.

Ligesom der ikke er nævnt noget om terrassemøbler, er der heller ikke nævnt noget om safetyboks. Vi mener blot at det burde være en del af udstyret i et hotelværelse af en rimelig standard.

...

For at sammenfatte vores klage, er vi dybt skuffede over at vi bestiller et slotsophold, med de faciliteter, som Vaugouard er kendt for, men bliver spist af med et ophold i et annekset en halv kilometer fra slottet.

...”

Klageren har i mail af 24. januar 2022 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Vi valgte at afslutte opholdet en dag før vi egentlig skulle. Dette pga de af tidligere beskrevne forhold. Vi forlod således Vaugouard den 10. September kort efter morgenmaden i stedet for den 11. September. Dette medførte, at vi ikke kunne gøre brug af 1 x golf samt den efterfølgende dags morgenmad.

...”

Klageren har yderligere kommenteret klagen i mails af 6. december 2021 og 26. januar 2022 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen per kulance forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på i alt 3.057 kr. eller et gavekort på 3.857 kr. til et senere køb, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver 50 % af rejsens pris i kompensation.

I mail af 13. september 2021 til klageren anførte rejsearrangøren bl.a. følgende:

”...

Hvad kan vi tilbyde?

[Klagers medrejsende] foreslog en refundering på 50% af rejsens pris pr. telefon. Efter at have talt med vores klageafdeling i koncernen og [...] Pakkerejse-Ankenævnet, kan vi ikke imødekomme dette.

...

Slotværelse: Vi har som nævnt forsøgt at få opgraderet jer alle til et slotsværelse, men dette kunne ikke lade sig gøre, da det var udsolgt mens I var dernede. Vi har nu gennemgået hele [vores] kommunikation og kan ikke konstatere, at der på noget tidspunkt er blevet nævnt, at I ønsker et slotsværelse. Jeg har ligeledes forhørt mig med [rejsekonulenten], som ikke har noteret eller hørt fra jer at I ville have et slotsværelse.

På vores hjemmeside beskriver vi tydeligt i teksten, at såfremt man ønsker et slotsværelse mod tillæg, så skal man gøre opmærksom på det ved booking. Dette kan vi konstatere ikke er blevet gjort og derfor er et slotsværelse ikke blevet bestilt og opkrævet fra vores side.

...

Poolen: Det vedkender vi 100%, at den ikke er åben og det er en mangler fra vores side.

Pkt. 1 & 3: Dette er ikke noget, som vi kan inkludere, da det ikke har noget med vores produkt i sig selv at gøre. Værelserne på resortet har den beliggenhed, som de har.

...

Vi har besluttet, [...] at tilbyde jer følgende for alle klagepunkter:

- 5% for alle klagepunkter

- Vi vil gerne tilbyde jer pr. kulance 10% yderligere, da vi gerne vil opretholde et godt forhold og i håb om at I vil vende tilbage som kunder, men jeg må understrege, at vi ikke er enige i klagepunktet om slotsværelset.

Det totale beløb er dermed kr. 3.057,-

...”

I brev dateret den 6. december 2021, modtaget i Ankenævnet den 22. november 2021, gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Rejsemålet:

Vi har ikke på noget tidspunkt hørt fra kunden, at de ønsker at bo på slottet. Domaine et Golf de Vaugouard er et resort, hvor de har dobbeltværelser og slotsværelser. Kunden har i dette tilfælde booket et dobbeltværelse.

Dette er også tydelig gjort på vores hjemmeside [...], hvor det fremgår, hvordan vores hjemmeside så ud d. 04. marts 2021 samt 17. november 2021. Her beskriver vi, at hvis man vil have udsigt til golfbanen eller værelse på slottet, så skal man vælge et slotsværelse ved booking.

Ligeledes indikerer vi, at der er forskel på et dobbeltværelse samt et slotsværelse.

...

Beliggenhed, fx afstand

Det værelse, der er booket ligger på Domaine Et Golf De Vaugouards område og er et værelse, som vi har benyttet på mange af vores andre rejser, hvor der ikke har været tvivl om beliggenheden af værelset. Der fremgår tydeligt af vores rejsebeviser, hvis der er tilkøbt et slotsværelse i hovedbygningen.

...

En forventning om at man ”troede”, man skulle bo på slottet eller, at kunden ønskede at bo på slottet, var [Rejsearrangøren] helt ukendt med indtil d. 06.09, hvor kunden ankommer, og får deres værelse. Her gør kunden opmærksom på, at han to gange tidligere har boet på Domaine et golf de Vaugouard, hvor de boede på slottet.

...

Manglende safety boks på værelset: Er ikke noget, vi har lovet, eller solgt med i vores pakke.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i brev dateret 5. december 2021, modtaget i Ankenævnet den 3. december 2021:

”...

[Rejsearrangøren] fastholder, at der IKKE ud fra det ene billede, der er i det materiale, som kunden henviser til ikke kan lægges til grund, at værelset man bor på, ligger præcis der.

...

Hvis slotsværelset var standard, ville det ikke være specificeret ud, at ønskede man slotsværelset med udsigt, skal dette vælges ved booking.

...”

I mail af 25. januar 2022 gør rejsearrangøren til Ankenævnet endvidere gældende:

”...

Jeg vil gerne bekræfte, at kunderne tog hjem 1 dag før aftalt. Kunderne meddelte dog ikke [Rejsearrangøren], at de valgte at tage videre til et andet sted. Dette er først kommet os for ører før de indsendte sagen til [Rejsearrangøren]/Pakkerejse-Ankenævnet.

...”

### Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren og hendes medrejsende blev indkvarteret i 2 dobbeltværelser i en bygning beliggende ca. 500 meter fra hotellets hovedbygning.

Ankenævnet lægger til grund, at det ikke fremgik af hotelbeskrivelsen ved klagerens bestilling af rejsen, at hotellet bestod af to eller flere bygninger, hvor den ene bygning er placeret ca. 500 meter fra receptionen.

På denne baggrund og under hensyn til, at hotellets swimmingpool ikke var åben under klagerens ophold, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes under hensyntagen til, at klageren ikke orienterede rejsearrangøren om deres afrejse fra hotellet 1 dag tidligere end aftalt, skønsmæssigt til i alt 3.300 kr.

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

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

Som følge heraf

### **b e s t e m m e s:**

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.300 kr. til klageren [person1] samt renter af 243 kr. fra den 6. oktober 2021 og rente af yderligere 3.057 kr. fra den 7. april 2022. 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