

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 21-1747

afsagt den 8. juni 2022

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Cala Mayor, Mallorca. 21.8.-4.9.2021	
PRIS	I alt 24.450 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. utilfredsstillende aircondition på værelset, hotellets standard, lugtgener og byggestøj fra et område tæt på hotellet.	
KRAV	Yderligere 6.000 kr. i kompensation svarende til tilbagebetaling af i alt 10.000 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 4.000 kr. til klageren i kompensation.	
KLAGEGEBYR	5. januar 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	11. marts 2022	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 27. marts 2021 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Cala Mayor, Mallorca, for 2 personer for perioden fra lørdag 21. august til lørdag 4. september 2021 med indkvartering i dobbeltværelse med havudsigt og balkon på hotel Be Live Experience Costa Palma. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. utilfredsstillende aircondition, da temperatur og blæsestyrke ikke kunne reguleres på værelset, som ved klagerens tidligere besøg på hotellet, men blev styret centralt af hotellet, vand på badeværelsesgulvet i forbindelse med bad samt lugtgener ved morgenmadsrestauranten og i receptionsområdet.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. byggestøj fra vinkelslibere, lufthammer og maskiner hver dag fra kl. 7 til 19.

Af klagerens ”Ordrebekræftelse/Faktura” vedhæftet rejsearrangørens mail af 27. marts 2021 til klageren fremgår bl.a.:

”...

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til [Rejsearrangøren]s rejseledere, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af dit evt. reklamationskrav mod [Rejsearrangøren].

...

Uddrag af Almindelige Bestemmelser for køb og deltagelse i Pakkerejser

...

Reklamation

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende over for [Rejsearrangøren]s personale på rejsemålet snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet.

...

Du kan kontakte [Rejsearrangøren]s guider via [Rejsearrangøren] app'en, sms eller telefon. De er tilgængelige døgnet rundt alle ugens dage.

Ved ankomst til rejsemålet, modtager du - på det mobilnummer du har anført ved bestilling af rejsen – nærmere besked om [Rejsearrangøren]s guideservice på dit rejsemål samt kontaktoplysningerne til guiderne.

På rejsemål uden [Rejsearrangøren] personale, kontaktes [Rejsearrangøren]s digitale guideservice via [Rejsearrangøren] app'en, SMS eller telefon.

...”

I udbudsmaterialet printet af klageren efter hjemkomsten fremgår bl.a. om det bestilte hotel:

”...

DINE VÆRELSER

Alle værelser har
 ... ✳ Aircondition
 ...”

Klageren har den 6. september 2021 nærmere begrundet sin klage i reklamationsskemaet udfyldt på den indklagede rejsearrangørs hjemmeside og gør yderligere gældende:

”...

PROBLEM 1:

...

PROBLEM DESCRIPTION: Jeg går til receptionen efter et par dage, da vores aircondition ikke virker, og det står så på resten af ferien. De bliver ved med at sige, at den er lavet. Nu er det 5 gang vi er på Costa Palma, og man har de andre gange kunne temperatur regulere på den termostat, der er på værelset, men nu er det åbenbart hotellet, der skal bestemme hvor varmt eller koldt der skal være på vores værelse. Så vi har haft 14 dage med sved vådt sengetøj. Det er ikke i orden på en rejse til over 25.000 dkr.

COMPLAINED ON SPOT: Yes

CLAIM DELIVERED TO WHO: Guider og hotelpersonale

DATE OF CLAIM: 08-22-2021

ACTIONS TAKEN: Nej. De blev ved med at sige, det var lavet, men det var det ikke, og guiderne gad ikke engang at komme og se det. Vi blev spist af med sms'er og af 5-6 forskellige guider som åbenbart ikke snakker sammen.

PROBLEM 2:

...

PROBLEM DESCRIPTION: Hver gang vi havde været i bad, var der vand ud over hele gulvet helt ud på wc'et, da den glasvæg havde dårlige fuger.

COMPLAINED ON SPOT: Yes

CLAIM DELIVERED TO WHO: Hotel og guider

DATE OF CLAIM: 08-23-2021

ACTIONS TAKEN: Nej. De blev ved med at sige, der kom tekniker, men det var stadig det samme.

PROBLEM 3:

...

PROBLEM DESCRIPTION: For det første var der slet ikke gjort klar til gæster kl. 7.30, som restauranten åbnede. Så vi måtte selv dække bord, og halvdelen af morgenmaden af det varme var ikke klart. For det andet stank der af kloak hver morgen, når man skulle sidde og spise, som der gjorde i hele hotellets indgangs parti og pool område.

COMPLAINED ON SPOT: Yes

CLAIM DELIVERED TO WHO: Guider

DATE OF CLAIM: 08-23-2021

ACTIONS TAKEN: Nej

PROBLEM 4:

...

PROBLEM DESCRIPTION: hver morgen kl. 7 -7.30 blev der startede og i vinkelsliber, lufthammere og div. bygger maskiner, som stoppede kl. 19 om aften.

COMPLAINED ON SPOT: Yes

CLAIM DELIVERED TO WHO: Hotellet

DATE OF CLAIM: 08-25-2021

ACTIONS TAKEN: Nej. der skete ikke noget de var lige glade.

...”

Klageren har i mail af 30. september 2021 til rejsearrangøren endvidere anført:

”...

Du skiver i dit svar, at det tog noget tid før, det blev lavet. Det blev slet ikke lavet i de 14 dage, vi var der, og det resulteret så i, at man vågnede næste hver nat i sved vådt og klamt sengetøj og sjask vådt gulv, når man havde været i bad.

...”

I mail af 8. februar 2022 til rejsearrangøren har klageren yderligere anført bl.a.:

”...

Så skal de jo oplyse i deres salgsmateriale, at der er en hotelstyret luftblæser på værelserne og ikke aircondition.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i flere mails af 30. september 2021 til rejsearrangøren og i mail af 24. februar 2022 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en kompensation på 4.000 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere 6.000 kr. i kompensation, svarende til tilbagebetaling af i alt 10.000 kr.

I brev modtaget i Ankenævnet den 2. februar 2022 gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Klager ankom til rejsemålet og Hotel Be Live Experience Costa Palma den 21. august 2021 midt på dagen. Først den 29. august 2021 om morgenen kontaktede han [Rejsearrangøren]s guider per mail om problemerne med aircondition på værelset, vand på gulvet efter bad samt lugtgener ved morgenmadsrestauranten.

Der henvises til pkt. 9 – reklamation i [Rejsearrangøren]s vilkår

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende over for [Rejsearrangøren]’s personale på rejsemålet snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen. På rejsemål uden [Rejsearrangøren]-personale, kontaktes [Rejsearrangøren]’s digitale guideservice.

Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet.

...

Samt billettens side 2

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til [Rejsearrangøren]s rejseledere, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af dit evt. reklamationskrav

mod [Rejsearrangøren]. Vi vedhæfter Message History [...], som viser den fulde korrespondance mellem klager og guiderne under ferien.

Heraf fremgår det, at guiderne 2 timer efter henvendelsen havde været i kontakt med hotellet og påtalt de fremførte mangler, og at hotellet ville sende en tekniker op til værelset. Samme aften lidt efter kl. 18 bekræftede [Rejsearrangøren]s guider, at der havde været en tekniker på værelset, som havde kontrolleret airconditionen, og at denne virkede. Med hensyn til vand på gulvet efter bad, bad guiderne klager om at aftale nærmere med hotellet, således at fugerne ved badet kunne repareres og efterfølgende tørre, inden der blev badet igen.

Den 30. og 31. august skrev guiderne til klager for at følge op på situationen, men fik ikke noget svar.

Om eftermiddagen den 31. august skrev klager, at [Rejsearrangøren]s guider ikke havde svaret på hans spørgsmål angående hotelstandarden, men denne skrivelse har guiderne aldrig modtaget.

Af Pakkerejse-Ankenævnets bilag [...] fremgår en tekst, som klager har skrevet, men som ikke synes at være afsendt. Her beskriver klager, at aircondition nu styres fra hotellets side, og at hvert værelse således ikke selv kan sætte temperaturen på denne. Vi må derfor formode, at der slet ikke har været problemer med klagers aircondition på værelset, men at klager ikke har været tilfreds med den 'standard temperatur', som var sat af hotellet. Klager beskriver, at det er 5. gang, han bor på hotellet, og at han de tidligere gange selv har kunnet regulere temperaturen på hans aircondition på værelset.

...

Vi vedhæfter bilag [...], hvor hotellets Front Office Manager bekræfter, at temperaturen i værelset reguleres centralt af hotellet, og at man i værelset i 3 step kan regulere, hvor kraftigt den skal blæse.

Hotellet har ikke modtaget henvendelser fra andre gæster vedrørende kloak lugt i restauranten, men bekræfter at have forøget luftcirkulationen efter klagers kritik.

Vi kan ikke se, at klager har påtalt byggestøjsgenerne til [Rejsearrangøren]s rejseledere under opholdet, hvorfor [Rejsearrangøren] ikke efterfølgende ser sig i stand til at kompensere for dette forhold.

Som følge af at klager ikke selv kunne regulere temperaturen på aircondition i værelset, men udelukkede luftstyrken, da der var problemer med vand på gulvet på badeværelset efter badning (dette blev udbedret efter nogle dage, men vi har desværre ikke en bekræftet dato herpå), og da klager følte sig generet af dårlig luft ved morgenmadsrestauranten, har [Rejsearrangøren] udbetalt DKK 4000,- til klager [...]

..."

Rejsearrangøren har endvidere kommenteret klagen i mail af 4. februar 2022 til Ankenævnet og gør bl.a. yderligere gældende:

”...

Arbejdet, som foregår på klagers video, er uden for hotellets område [Rejsearrangøren] er ikke blevet gjort bekendt med dette fra hotellets side inden klagers ankomst, og klager har som nævnt heller ikke påtalt dette forhold over for [Rejsearrangøren]s guider, hvorfor man ikke har undersøgt det nærmere med hotellet. Såfremt klager havde påtalt støjen over for [Rejsearrangøren]s guider, kunne [Rejsearrangøren] efter al sandsynlighed have tilbudt klager anden indkvartering i Cala Mayor eller have bedt hotellet foranledige, at støjen blev mere begrænset og af kortere varighed.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 10. marts 2022 til Ankenævnet og gør yderligere følgende gældende:

”...

Som det fremgår af [Rejsearrangøren]s Bilag [...] pdf hotelbeskrivelsen, er aircondition mod betaling på hotellet. Da temperaturen i værelserne nu reguleres centralt af hotellet, og hotelgæsterne udelukkende kan regulere hvor kraftigt den skal blæse, tages der ikke længere betaling for dette fra hotellets side. Klager har således ikke betalt for aircondition under sit ophold på hotellet. [Rejsearrangøren] erkender dog, at informationen om aircondition har været upræcis i den hotelbeskrivelse, der var tilgængelig ved klagers bestilling af rejsen. Dette er nu rettet.

...

Uanset dette – og at forholdene omkring aircondition på hotellet ikke var angivet helt korrekt fra [Rejsearrangøren]s side – mener [Rejsearrangøren] fortsat, at den allerede udbetalte kompensation er passende, idet den svarer til 40% af rejsens pris for dagene fra den 29/8 – og frem til hjemrejse.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 30. september 2021 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at rejsearrangøren har erkendt, at klageren inden afrejsen ikke blev informeret om, at aircondition med central regulering af temperaturen ville være tilgængelig på hotelværelset.

Da klageren ikke kunne regulere temperaturen på airconditionanlægget, men kun hvor kraftigt airconditionanlægget kunne blæse, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel.

Rejsearrangøren har endvidere erkendt, at der på badeværelset løb vand på gulvet udenfor bruseområdet efter bad.

På denne baggrund og som følge af lugtgener ved morgenmadsrestauranten i 5 dage, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren også har erkendt.

Manglerne bedømmes kompensationsmæssigt fra den 29. august 2021, hvor klageren reklamerede til guiderne.

Ankenævnet finder imidlertid, at nedslaget til klageren pga. ovenstående mangler efter en samlet vurdering ikke overstiger de 4.000 kr., som rejsearrangøren allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere kompensation.

Den omstændighed, at klageren under tidligere ophold på hotellet selv har kunnet regulere temperaturen på værelset, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder endvidere, at indkvarteringen var utilfredsstillende som følge af støjgener fra et byggeri i nærheden af hotellet.

Rejsearrangøren har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over støjgenerne. Klageren har oplyst at have reklameret til hotellet.

Klagerens reklamationspligt er angivet i rejsearrangørens ordrebekræftelse, som klageren modtog på bestillingstidspunktet, og er således en del af aftalegrundlaget.

Hvis klageren havde reklameret til rejsearrangøren uden unødigt forsinkelse over støjgenerne, ville rejsearrangøren efter Ankenævnets vurdering have haft mulighed for at afhjælpe denne mangel ved at tilbyde klageren indkvartering på et andet hotel.

Da rejsearrangøren, som følge af klagerens manglende reklamation under rejsen, har været afskåret fra at afhjælpe denne mangel, kan klagerens krav vedrørende dette klagepunkt ikke imødekommes, jf. § 22 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Den omstændighed, at reklamation forgæves måtte være sket til hotellets personale, er i den forbindelse ikke tilstrækkeligt, idet reklamation umiddelbart efter må rettes direkte til rejsearrangørens repræsentanter, herunder navnlig guider på rejsemålet eller i givet fald kontoret i Danmark, med henblik på adgang til afhjælpning.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand