

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-1169

afsagt den 3. maj 2023

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Spaophold. Budapest, Ungarn. 1.12.-4.12.2022	
PRIS	I alt 8.150 kr. (heraf indbetalt depositum på 5.000 kr.)	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af det indbetalte depositum ved ophævelse af aftalen pga. nedlukning af swimmingpool og sauna på hotellet grundet renovering.	
KRAV	5.000 kr. for betalt depositum	
KLAGEGEBYR	31. oktober 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	23. januar 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 3. november 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 14. september 2022 ved mailkorrespondance med rejsearrangøren en rejse til Budapest, Ungarn, for 2 personer for perioden fra torsdag den 1. december til søndag den 4. december 2022 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Health Spa Resort Margitsziget (Hotel Thermal). Med halv pension.

Samme dag indbetalte klageren depositum på 5.000 kr. til rejsearrangøren.

Klageren gør gældende, at hotellets nedlukning af 1 swimmingpool og 3 saunaer grundet renovering berettiger klageren til at hæve købet, idet klageren ved bestillingen af rejsen var blevet lovet disse faciliteter.

I hotelbeskrivelsen beskrives faciliteterne på hotellet bl.a. således:

”...

Hotellet tilbyder mange forskellige faciliteter som er til fri afbenyttelse for gæsterne, bl.a. flere swimmingpools med termisk vand og forskellige vandtemperaturer. Yderligere findes der jacuzzi, dampbad, sauna, fitnesscenter og business-corner.

Gæsterne har fri deltagelse i spa-afdelingens træningshold såsom aerobics, yoga, spinning, Tai-Chi, vandgymnastik og pilates. I sommerperioden kan der bades udendørs og gøres brug af den dejlige solterrasse.

Desuden kan der mod betaling bestilles behandlinger i skønhedssalonen, frisøren, solarium og i Thai-massageklinikken.

...”

I rejsebevis af 14. september 2022 fremgår bl.a.:

”...

Bemærkninger:

...

Flybilletter kan ikke ændres eller refunderes.

...”

De generelle rejsebetingelser fremgår af rejsearrangørens hjemmeside, hvor følgende er beskrevet om afbestilling/ændringer af rejsen:

”...

Afbestilling af rejser/ophold kan foretages af kunden indtil 60 dage før afrejsedagen dog med tab af indbetalt depositum. Afbestilling af rejsen er først effektiv fra det tidspunkt, [rejsearrangøren] har kundens skriftlige afbestilling i hænde. Afbestilles rejsen fra 60 dage – 31 dage før afrejsedagen er 50 % af rejsens totalpris mistet eller skal indbetales rettidigt, samt eventuelle af [rejsearrangørens] erlagte gebyrer. Ved afbestilling af rejser fra 30 dage før afrejsedagen mistes det fulde beløb og den rejsende har ikke krav på godtgørelse.

...”

I mail af 18. oktober 2022 skrev rejsearrangøren følgende til klageren:

”...

Jeg har netop fået lidt info fra spa-afd. på hotellet som skriver således til alle rejsebu-reauer:

"We would like to inform you that a part of the spa: the swimming pool and the sauna world (Finnish sauna, steam bath and the aroma cabin) will be closed for maintenance between November 7 and December 15, 2022.

All other parts of the spa operate as usual: thermal pools, adventure pool, whirlpool, infrared sauna, Kneipp pool, fitness club and treatment rooms."

De tilbyder alle gæster en gratis "saltgrotte behandling" hvis I vil have en sådan?

Bare så I er informeret inden ankomsten, og jeg beklager naturligvis.

...”

Klageren klagede herover i mail af 20. oktober 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør gældende:

”...

Jeg vil hermed klage over, at du ikke accepterer mit ønske pr. telefon, om at ophæve den købte pakkerejse, et spa-ophold, hos [rejsearrangøren], da flybilletterne allerede er bestilt. Jeg har modtaget din mail med ændringer i det købte arrangementer, hvor jeg har betalt 5000 kr. i depositum. Disse ændringer er væsentlige for mig. Den store swimmingpool, hvor det er muligt at svømme, og hele saunaområdet er lukket under mit ophold. De mindre pools og behandlingsområdet (mod betaling) er åbne.

Jeg har netop valgt det købte spa-ophold pga. kombinationen svømning, sauna og behandling. Der tilbydes en "saltgrotte behandling" og måske en frokost. Jeg er ikke interesseret i nogen af delene, da de ikke har tilsvarende værdi for mig. Du har også tilbudt at ændre rejsetidspunktet, dog måske til en anden pris, så den oprindelige rejse kan gennemføres. Jeg har ikke mulighed for at rykke min ferie på arbejde, så dette er ikke en mulighed. Jeg vil derfor løses fra aftalen og have mit depositum på 5.000 kr. retur.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 23. januar 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver betalt depositum på 5.000 kr. tilbagebetalt.

Rejsearrangøren gør i mail af 20. oktober 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg beklager naturligvis, at hotellet har valgt at lukke nogle dele af hotellets spa-afd. ned i jeres periode. Det er helt ude af vores hænder, og jeg forstår naturligvis din skuffelse.

Jeg betaler dog samme pris til hotellet uanset hvad, og de tilbyder en rimelig kompensation.

Måske vi kan finde en anden måde at kompensere, hvis du ikke synes om den valgte kompensation?

Som de skriver er alle andre dele af spa-afdelingen i fulde omdrejninger og jeg kan ikke komme dit krav i møde. Det er ikke mit ansvar som rejsebureau at opretholde hotellets faciliteter, og der er på nogen måde tale om en fuld nedlukning af hverken hotel eller spa-afd.
 ...”

I brev af 6. januar 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi har d. 14.9.2022 solgt pakkerejsen jvf. rejsebevis [...] til [klageren]. Hotel og flybilletter med [flyselskab] er booket og er desværre non-refundable. Flybilletterne er dog først booket efter kunden har accepteret tilbuddet og har indbetalt depositummet rettidigt. Efterfølgende får vi en mail fra hotellets ledelse, hvor de skriver at nogle dele af hotellet skal igennem en mindre renovering og dermed vil være lukket for perioden 7.11 - 15.12.2022.

Dette berører kundens rejseperiode og vi informerer kunden rettidigt d. 18.10.2022. Dagen efter bliver jeg ringet op med et krav om refundering af depositummet på 5.000 kr. Dette krav er ikke på nogen måde rimeligt og matcher slet ikke "manglen" på hotellet og vil medføre os et direkte tab på flybilletterne samt mistet fortjeneste på rejsen.

...

Kompensationen har en værdi af ca. 1.600 kr. og værdien af en lukket pool (ud af 4 pools) samt 3 saunaer, er svær at gøre op i værdi. Men jeg tænker at kompensationen er yderst rimelig.

...

Hotellerne rundt i verden har perioder hvor de skal renovere og det kan altid gå lidt ud over Hotelgæsterne og det bør der være forståelse for...?!

Hotellet og alle faciliteter (på nær de overfor angivne) har været aktive og vi har sågar haft flere yderst tilfredse kunder på hotellet i den berørte periode og intet at klage over fra deres side.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 24. oktober 2022 til Ankenævnet samt i mail af 9. januar 2023 til Ankenævnet og har fremsendt dokumentation for, at flybilletterne ikke kan refunderes.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at den indklagede rejsearrangør den 18. oktober 2022 orienterede klageren om, at hotellet grundet renovering havde lukket én swimmingpool samt tre saunaer under klagerens ophold, hvorefter klageren torsdag den 20. oktober 2022 hævdede købet.

Klageren havde på dette tidspunkt indbetalt depositum på 5.000 kr. ud af rejsens samlede pris på 8.150 kr.

Ifølge beskrivelsen under faciliteter tilbyder hotellet bl.a. flere swimmingpools med termisk vand og forskellige vandtemperatur. Antallet af swimmingpools er ikke angivet i

beskrivelsen, men der er billeder af forskellige pools, heraf en almindelig pool. Det følger endvidere af beskrivelsen, at hotellet tilbyder dampbad og sauna.

Efter Ankenævnets opfattelse er en nedlukning af hotellets almindelige swimmingpool og dampbad, navnlig da klageren har købt et spaophold, en væsentlig ændring af rejseydelsens væsentligste kendetegn, her nogle af indkvarteringsstedets væsentligste kendetegn, jf. § 6, stk. 1, nr. 3.

Klageren har derfor været berettiget til at hæve købet og få tilbagebetalt samtlige beløb.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af 5.000 kr.

Den omstændighed, at rejsearrangøren har haft en udgift til flybilletter, som ikke kan refunderes, samt hotellets tilbud om en gratis saltgrotte behandling kan i det konkrete tilfælde, hvor klageren er berettiget til at ophæve købet, ikke føre til et andet resultat.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 3. november 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand