

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-1511

afsagt den 28. august 2023

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(4 voksne/5 børn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Hadba, Sharm el Sheikh, Egypten. 23.7.-30.7.2022	
PRIS	I alt 50.455 kr. (ekskl. brændstoffillæg)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. anvisning af anden værelsestype end bestilt	
KRAV	Yderligere kompensation på 40.676,25 kr. Rejsearrangøren har under ankesagsbehandlingen refunderet opkrævet brændstoffillæg på i alt 3.780 kr. til klageren.	
KLAGEGEBYR	10. december 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	31. marts 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 2. september 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 2. maj 2022 ved telefonisk henvendelse til rejsearrangøren en rejse til Hadba, Egypten, for 9 personer for perioden fra lørdag den 23. juli 2022 til lørdag den 30. juli 2022 med indkvartering i fire standardværelser til 2-3 personer (omtvistet) på hotel Club Reef Hotel. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, da de blev indkvarteret i en anden værelsestype end bestilt - 4 standardværelser til 2-3 personer i stedet for 2 connecting rooms, hvilket var uacceptabelt, da de ikke ville splittes som familie og børnene ikke kunne sove alene.

I billetten af 2. maj 2022 er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...
 Bemærkninger
 2x CONNECTING ROOMS
 ...
 Værelsestyper
 ...
 Værelse til 2-3 personer
 Pænt indrettet værelse med balkon eller terrasse og badeværelse. 2 senge og 1 opredning.
 Værelse til 4-6 personer
 2 pænt indrettede separate værelser med hver sin balkon eller terrasse og hver sit badeværelse. 2 senge og 1 opredning på hvert værelse.
 Familie værelse til 4-6 personer
 2 pænt indrettede separate værelser med hver sin balkon eller terrasse og hver sit badeværelse placeret ved siden af hinanden. 2 senge og 1 opredning på hvert værelse.
 Bookes der 2 voksne + 2 børn under 12 år ind på denne værelsestype, ydes der ofte børnerabat. Placeringen side om side af værelserne kan ikke garanteres, men skal bekræftes.
 ...”

Af rejsearrangørens rejsevilkår, som er fremsendt til klageren sammen med bekræftelsesmailen, fremgår bl.a.:

” ...
 Pkt. 2 – Rejsens pris m.v.
 ...
 Individuelle ønsker om f.eks. placering af værelser, udsigt mm. kan skrives på rejsebeviset, men er ikke garanteret.
 ...
 Individuelle ønsker som garanteres af [rejsearrangøren] før afrejse, skal fremgå af rejsebeviset.
 ...
 Pkt. 5.1 Mangler ved pakkerejsen
 ...

Vil den rejsende påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen, skal den rejsende give rejsearrangøren meddelelse herom snarest muligt, efter at den rejsende har konstateret manglen. Se Guide tlf. nr. på side 2 på ordrebekræftelsen/Billetten.

...

Kontakt straks [rejsearrangørens] personale på destinationen, tlf. nr. til guiden er oplyst på side 2 på billetten/ordrebekræftelsen. Løses problemet ikke, bedes du straks kontakte guiden igen, da problemet ellers anses som løst. Ved manglende kontakt til [rejsearrangørens] Guide, vil dette forringe din mulighed for kompensation efter hjemkomst

Pkt. 9 - Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsearrangørens lokale repræsentant snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet.

...”

Klageren har efter hjemkomst nærmere begrundet sin klage i mail af 3. august 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Som aftalt hermed en mail med de fejl og mangler, som vi har oplevet på vores ferie til Egypten jvf. bookingnr. [...]. Jvf. vores ordrebekræftelse havde vi bestilt OG blevet lovet 2 x connecting rooms (altså til begge familier). Var det muligt, så skulle de ligge ved siden af hinanden.

Vi ankommer kl. 02.15 søndag den 24/7 bliver vi tildelt 4 separate hotelværelser. Vi gør straks opmærksom på fejlen og forklarer, at vores børn ikke kan sove alene. Hotellet har ikke flere connecting rooms ledige, så vi må klare det natten over.

Næste morgen tager vi straks fat i [medarbejder 1], som er jeres lokale guide. Han vil undersøge sagen sammen med jer og vende retur.

[Medarbejder 1] vender retur senere samme dag den 24/7, og siger at der ikke er flere connecting rooms på Club Reef som lovet. Der arbejdes på at finde andre connecting rooms på andre hoteller.

Vi bliver bedt om at holde os klar til udtjek den 25/7 kl. 12.00, da vi højst sandsynlig skal tjekke ind på Hilton Shark Bay.

Vi rykker for svar, da vi står standby med pakkede kufferter og urolige børn. Svaret kommer først kl. 11.48 den 25/7 og forlyder, at Hilton Shark Bay endnu ikke kan bekræfte at have ledige connecting rooms.

Kl. 14.05 (bemærk vi nu har siddet klar til udtjek i flere timer) den 25/7 kommer der svar fra [medarbejder 1], at der er ledige connecting rooms på Hotel Shark Bay. Værelserne ligger dog tæt på den lukkede reception, som er under renovering. Han vil ikke anbefale os at tage de værelser, da der er meget støj og rod. Han henviser herefter til [medarbejder 3] eller [medarbejder 4] i Danmark.

Vi pakker ud og går retur til værelset. Der er enorm dårlig stemning i familien, og både børn og voksne er frustrerede og forvirrede.

Ca. kl. 15.00 samme dag ringer vi til [rejsearrangøren] i Danmark, som informerer om, at der arbejdes på at finde en løsning, og vi kan forvente svar senere samme dag inden kontoret lukker.

Vi hører intet.

Tirsdag den 26/7 kl. 17.04 får vi en mail fra [rejsearrangørens medarbejder 2]. [Medarbejder 2] er tilsyneladende slet ikke sat ind i vores sag, da hun i mailen skriver, at vi har afvist at flytte til familieværelser. Vi svarer retur samme dag kl. 17.27, hvor vi IGEN beskriver hele forløbet. Mailen besvares først den 27/7 kl. 14.49 af [rejsearrangøren], hvilket er efter telefonernes åbningstid jvf. [rejsearrangørens] hjemmeside.

Vi vælger derfor at tage telefonisk kontakt den 28/7, da der fortsat ikke er fremdrift i sagen, og da vi nu har brugt næste 5 dage på diverse kommunikation med både den lokale guide i Egypten samt det danske kontor.

Her får vi en snak med [medarbejder 2], der kan informere om, at hun i går (den 27/7) fik besked fra hovedkontoret i Kairo, at der ikke var nogle løsninger for at flytte vores familie til et andet hotel, der kunne imødekomme vores lovede 2 x connecting rooms.

Der er nu under 48 timer tilbage af vores ferie, og vi kan nu endeligt pakke vores kufferter ud og fortælle børnene, at vi ikke skal flytte hotel alligevel.

[Medarbejder 2] informerer samtidig i telefonen om, at det er et alvorligt problem, at vi ikke har fået de 2 x connecting rooms, som vi havde booket, var blevet lovet samt betalt for. Og at vi skulle sende denne mail med information om fejl og mangler når vi var kommet hjem, hvilket vi så gør nu.

Vi har som familie på ingen måde haft en afslappende ferie med kvalitetstid sammen. Vi har været skilt på forskellige værelser, samt brugt enormt meget tid og tankevirksomhed på at få løst problemet.

Små børn har været adskilt fra den ene forælder. Vi har løbet mellem værelserne med tandpasta, hårshampo, børster osv., da kufferterne var pakket efter, at vi skulle bo på connecting rooms.

Ydermere havde en af børnene fødselsdag på ferien, og hun kunne ikke engang vågne op sammen med hele sin familie. Det er simpelthen ikke godt nok og lever på ingen måde op til vores forventninger!

Vi søger derfor om følgende refusion:

75% af den samlede pakkerejse = 40.676,25 kr.

Vi mener dette er en retfærdig refusion, da vi aldrig fik de lovede connecting rooms som lovet, samtidig med at vi sad standby til mindre end 48 timer før hjemrejse, og brugte urimelige mængder tid, tanker og penge på at korrespondere hele ferien igennem.

Vi valgte netop [rejsearrangøren] som rejsearrangør, da I kunne imødekomme vores behov om connecting rooms til hele familien.

...”

Rejsearrangøren har under ankesagsbehandlingen refunderet opkrævet brændstoffillæg på i alt 3.780 kr. til klageren.

Klageren kræver yderligere kompensation på 40.676,25 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 3. oktober 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg har nu læst hele jeres mail vedr. fejl og mangler igennem og har efterfølgende talt med den sælger, som rejsen blev telefonisk bestilt hos [rejsearrangøren] den 2. maj 2022.

Sælgeren oplyser, at hun udtrykkeligt har oplyst, at hun IKKE kunne love jer connecting rooms, men noterede det som et ønske på jeres billet. Dette bekræftes i, der ved "værelsestype" står, at der er bestilt "4 stk. standardværelser til 2-3 personer med all inclusive". Sælgeren gjorde alt, hvad der var muligt for at skaffe 2 connecting rooms, men det var desværre ikke muligt, og I er ikke efterfølgende blevet opkrævet en merpris for connecting rooms, hvorfor I heller ikke modtog en billet med 2 connecting rooms. Desværre har [medarbejderen] ikke været opmærksom på, at det ikke var den rumkode, da hun skriver med dig, mens I var på rejsemålet. Guiden på destinationen forsøgte også at flytte jer til connecting rooms, mens I var der, men det var desværre ikke muligt. På baggrund af at I således blev indkvarteret på de 4 standardværelser, som I havde bestilt og betalt for, kan jeg ikke tilbyde jer en kompensation.

..."

I mail af 16. marts 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

"...

Købet blev foretaget telefonisk, ønsket om connecting rooms blev påsat billetten ved bestillingen men salgskonsulenten oplyste, at det ikke var en garanti. Der er på billetten derfor ikke booket connecting rooms, da vi ikke kan garantere disse på dette hotel. Som ankenævnet kan se, er der booket 4 standard værelser. Se her kopi af interne noter:

Hotel: PLEASE 2XCONNECTING ROOMS – IF POSSIBLE NEXT TO EACH OTHER ON GROUND FLOOR (ONE BIG FAMILY WITH SMALL CHILDREN WHO WANTS TO SHARE TERRACES)//AMISOL

To the customer: 2XCONNECTING ROOMS

...

Vi er rigtig kede af denne sag, ingen tvivl om det.

På klagers E-Ticket står der tydeligt at de har bestilt "4 stk. Standardværelse til 2-3 personer med all inclusive" og længere nede i hotelbeskrivelsen står følgende beskrivelse af værelserne:

...

Connecting rooms er altså ikke i vores sortiment på hotel Club Reef, vi kan derfor ikke booke dem.

Ønsket om connecting rooms blev noteret på billetten og sendt til hotellet, men blev afvist som Nævnet kan se i Bilag [...].

Klager blev ved ankomst meget vred og henvendte sig til guiden, der straks talte med hotellets manager igen -samt undersøgte alternative hoteller.

Klager boede under opholdet på værelse 208, 210, 211 og 212. Klager fik tilbudt at ændre 208 til 209, men svarede først dagen efter tilbuddet blev givet, og der havde hotellet givet 209 til en nyankommet gæst.

Da klager rejste i juli (højsæson), fandt vi desværre ingen ledige connecting rooms / familie værelser på andre tilsvarende hoteller. Dette svar accepterede klager ikke og insisterede på at guiden skulle finde connecting rooms til dem et eller andet sted.

Vores guider i Sharm el Sheikh er lokale Egyptere, der vil gøre alt for at tilfredsstille vores danske gæster, så han så ingen anden udvej, end at svare ja til, at han ville fortsætte med at søge efter connecting rooms på andre hoteller - uvidende om at klager ikke havde pakket ud.

Klager henvendte sig også flere gange til vores kontor i Danmark, hvor vi prøvede at hjælpe så godt vi kunne, men primært henviste til guiden der jo var på sagen.

Summa summarum har klager fået de 4 værelser som de har bestilt, og vi finder derfor ikke at der er en fejl/mangel i denne sag.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 20. marts 2023 til Ankenævnet og gør gældende:

”...

Vi bestiller som I kan se på billetten 2 x connectiong rooms.

Det er IKKE sandt, at vi ved rejsens bestilling mundtlig blev gjort opmærksom på, at der ikke var nogen garanti for connecting rooms – i så fald havde vi nemlig aldrig booket rejsen. Det har fra start været et krav, da vi som tidligere oplyst rejste med små børn. Det var akkurat dette argument med de connecting rooms der gjorde vi valgte dette hotel. [Rejsearrangørens medarbejder] fortalte os, at hvis det var muligt, ville de 2 connecting rooms blive placeret ved siden af hinanden. Der blev ikke stillet tvivl ved selve de connecting room. Og igen, dette var netop udfaldet for vi valgte her.

Som vi skrev i klagen, anerkendte de også, da vi var på ferien, at dette var en meget mangelfuld fejl fra deres side, hvorfor de også gør en masse for at udbedre dette. Hvilket kun gjorde vi stod på standby hele ugen og det endte ud i ingen løsning.

På den interne korrespondance mellem [rejsearrangøren] og hotellet i Egypten, kan vi se, at [rejsearrangøren] dagen før vores ankomst forespørger på connecting rooms. Dagen før ankomst!

Vi bestilte rejsen den 2. maj 2022, men på trods af det så sendes bookingen på de connecting rooms først den 22. juli 2022, som altså er dagen før vores ankomst den 23. juli 2022. Det er da ikke så mærkeligt, at hotellet ikke kan skaffe de værelser på under et døgn – og endda i højsæson. Og de burde desuden gøre noget for at løse problemet allerede der inden vi ankom, i stedet for vi selv skal finde ud af det ved ankomst midt om natten!!!

Det er simpelthen dårlig håndtering og planlægning fra [rejsearrangørens] side! Det er højst sandsynligt derfor, de prøver at krænge sig udenom. Det er under al kritik.

Jeg får stadig ondt i maven over at måtte kysse mine børn godnat i et helt andet lokale end der hvor jeg var, i et helt fremmed land. Langt fra de forventninger vi havde til en ferie og fra det vi havde bestilt.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 27. marts 2023 til Ankenævnet:

”...

Jeg må understrege at de 4 værelser er bestilt på hotellet ved betaling d. 10/5-2022 -og der er ønsket om connecting rooms medsendt til hotellet.

Hos [rejsearrangøren] kan vores gæster ændre navne mm. helt op til dagen før afrejse, derfor gensender vi altid opdaterede navnelister ud til alle hotellerne dagen før gæsternes ankomst, så de er informeret om eventuelle ændringer i sidste øjeblik.

På denne liste står naturligvis de 4 værelser + ønsket om connecting rooms igen, hvilket hotellet kommenterer tilbage, at de desværre ikke kan give til gæsten.

Vi fastholder at connecting rooms ikke er lovet, men et ønske der er medsendt til hotellet.

Vi har hele tiden oplyst til klager, at vi altid følger gældende lovgivning og vejledninger fra pakkerejse ankenævnet i tilsvarende sager. Vi har ingen interesse i utilfredse gæster, især vores lokale egyptiske guider gjorde alt hvad de kunne for at tilfredsstille klager, da det er en del af deres kultur at alle turister skal være glade, ellers føler de ikke, at de gør deres job godt nok og tager dette meget nært.

Receptionen afviste ved tjek ind, at klager kunne få ønsket om connecting rooms opfyldt. Guiden måtte desværre bekræfte dette over for klager, men som sagt accepterede klager ikke dette. At klager nægtede at acceptere de værelser de havde bestilt (og fået ved siden af hinanden), og nægter at pakke ud mener jeg ikke kan pålægges os.
..."

Ankenævnets afgørelse

I billetten er den bestilte indkvartering beskrevet som "4 stk. standardværelse til 2-3 personer" og på side 2 under "Bemærkninger" er angivet "2x Connecting Rooms".

Det er ubestridt, at klageren ved ankomsten til hotellet blev indkvarteret i 4 standardværelser, hvor 3 af de 4 værelser var beliggende ved siden af hinanden, og det sidste værelse var beliggende med et værelse imellem.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren - mod klagerens benægtelse - ikke har godtgjort, at klageren ved den telefoniske bestilling tydeligt er blevet gjort bekendt med, at oplysningen under "bemærkninger" i billetten alene er at anse for et ønske og ikke en garanti.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.000 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i sin fremsatte krav, 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 2. september 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