

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 22-364

afsagt den 29. august 2022

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] (2 personer) [adresse1] [by1]
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]
<b>REJSEMÅL</b>	Agii Apostoli, Kreta. 1.10.-9.10.2021.
<b>PRIS</b>	I alt 15.728 kr. (inkl. indtjekket bagage)
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. anden værelses-type end bestilt, manglende privat swimmingpool samt utilfredsstillende beliggenhed og havudsigt. Manglende sol på terrassen. Utilfredsstillende guideservice.
<b>KRAV</b>	Kompensation på ”8.324,- svarende til 50% af rejsens pris”.  Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen fremsendt et gavekort til klageren på 1.000 kr.
<b>KLAGEGEBYR</b>	28. februar 2022
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	16. maj 2022

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.600 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 23. november 2021. 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.*



...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 24. oktober 2021 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

1. Vi fremsender hermed klage over jeres leverance og særligt mangler herom, og vi fremsætter krav om at få 50% af rejsen svarende til kr. 8.321,- refunderet. Årsagerne til klagen og kravets omfang skal i korte træk ses i følgende:
  - a. Vores sparsomme tid til at tage på ferie skal bruges optimalt. Vi bestilte og siden opgraderede vores rejse til mest mulig luksus, men måtte derpå erfare, at tre ud af de tre vigtigste forhold (solterrasse (dvs med mulighed for at kunne nyde en eventuel sol på privat terrasse grundet corona); at bo tættest muligt havet med god havudsigt; og endelig behov for godt Wifi på værelset) slet ikke er leveret. Dette er ikke blot skuffende, men en decideret misligholdelse af aftalen.
  - b. Vi har købt en rejse med særligt specifikt ønske om at kunne sole os på en privat terrasse (grundet corona) samt bo tættest muligt havet for at få havudsigt, og vi har beviseligt betalt ekstra kr. 2.324,- for opgradering for netop at sikre os dette. Min kone var uhyre tydelig overfor ”rejsekonsulenten” om at fuld havudsigt og lejlighed tættest havet var af største betydning, og min kone brugte fotoet i jeres katalog jf. Bilag [...], som reference over for konsulenten netop for at undgå misforståelser.
- ...
- c. Vi er naturligvis åbenlyst klar over at [Rejsearrangøren] ikke kan garantere hvordan vejret er, men [Rejsearrangøren]s konsulent har adspurgt bekræftet, at vi vil kunne nyde solen på vores egen private terrasse – underforstået selvfølgelig, at solen skinner. Og hvorfor skulle vi ellers købe et ekstra dyrt værelse og terrasse, hvis solen slet ikke har mulighed for at skinne på den! Det er decideret bondefangeri.
- d. I bilag [...] fremføres 100% objektive facts og beviser for, at terrassen i værelse 135, som vi blev tildelt:
  - i. Ikke har havudsigt
  - ii. Ikke – i oktober – kan rammes af solens stråler, da terrassen ligger stik nord og i skygge af hotelværelserne (i 3-4 etagers højde)
  - iii. Poolen var ikke privat, men skulle deles med de øvrige gæster, som også havde bestilt ”Swim-up”
- e. Havde vi vidst, at der var en risiko for ovenstående forhold, så havde vi aldrig – gentager – aldrig - købt en rejse til dette hotel, men havde fundet et andet hotel med sol på terrassen. Det var jo det, vi ville, og vi havde ikke lagt begrænsninger for økonomien. Nu måtte vi starte vores ferie med en rigtig dårlig oplevelse – ikke rigtig kunne pakke ud, da vi antog vi havde fået forkert værelse, rende rundt over flere dage og beklage vores nød til guider, hotelpersonale, bruge lang tid på at ringe og på at komme igennem til [Rejsearrangøren], DK og derpå ringe og tale med lokale [Rejsearrangøren] guider, samt bruge tid på at se andre ligegyldige lejligheder. Tid som skulle have været brugt på at nyde ferien og nyde solen på vores private terrasse.
- f. [Rejsearrangøren]’s personale – både jer i København, dem på Mallorca samt [guide 1] (lokal guide Kreta) undlader (trods de åbenlyse facts) at indrømme, at værelserne i den sydligste del af ”lagunen” (værelserne på gangen, hvor vores værelse 135 ligger) umuligt kan rammes af solen. Hvis I havde indrømmet, at dette var en beklagelig fejl, så ville vi

ikke bruge ord som ”bondefangeri” og ”besvigelse”, men på nuværende tidspunkt må vi sige, at vi føler os totalt bedraget.

...

2. Min kone og jeg har [...] d. 8/7-2021 bestilt en rejse hos jer til Kreta med 1 uges ophold på [Rejsearrangøren] Resort, samlet pris 14.318,-. Min kone lagde under samtalen vægt på, at det var særdeles vigtigt, at vi fik et værelse med egen solterrasse, så vi kunne nyde solen dér uden partout at skulle ud og ligge blandt de øvrige gæster, da der fortsat er Covid-19. Vejledt af sælgeren valgte min kone derfor at bestille et værelse ”Swim up, dobbeltværelse med privat terrasse” – i den ønskede periode ville vi dog kun kunne få et værelse med begrænset havudsigt.

3. Ved en eftertænkning om, at vi ønsker at få opfyldt vores store ønske om både at være tæt ved havet, have fuld havudsigt samt fortsat have en privat ”corona-sikker” solterrasse, så vælger vi [...] at flytte vores afrejse for at kunne opgradere til fuld havudsigt nær havet. Ændringen inkluderer også en opgradering af værelset fra dobbeltværelse til luksusværelse (i praksis betyder det blot nogle få M2 ekstra i værelsesstørrelsen). Pris for denne rejse er 16.642,- dvs. 2.324,- dyrere.

4. Ved ankomst til hotellet tirsdag d. 5/10 kl. ca. 23:30 følges vi af hotellets personale til vores værelse, og vi konstaterer øjeblikkeligt [...] at værelset må være forkert, idet det ligger meget langt fra havet, og at der ingen havudsigt er fra værelset, samt at det er en kollektiv pool. I receptionen beklager en junior receptionist situationen, og hun kan ikke hjælpe os og henviser os til at tale med hendes chef næste morgen.

5. Onsdag morgen d. 6/10 henvender jeg mig [...] i receptionen. Igen er det en junior medarbejder, som ikke kan hjælpe, og hun henviser mig til, at jeg må kontakte [Rejsearrangøren], idet værelset, som vi har fået stemmer overens med det som [Rejsearrangøren] har bestilt.

6. Jeg ringer [...] til [Rejsearrangøren] DK på tlf. [...] kl. 09:29 og jeg venter ca. 10 minutter i kø og får omsider fat i en medarbejder, der uden at beklage situationen blot køligt henviser os til at tale med den lokale [Rejsearrangøren]-guide på hotellet. Hun giver mig tlf. nummer [...] til den lokale guide på hotellet.

7. Jeg ringer [...] til den lokale guide på det udleverede tlf. nummer. Telefonen bliver ikke taget de første gange, men omsider er der en, der hedder [guide 2], som besvarer mit opkald. [Guide 2] er imidlertid guide på Mallorca!!!, så han kan derfor ikke som lovet besigtige vores situation, men han lover at ”finde ud af noget”, og at han vil ringe tilbage. Det gør han imidlertid ikke, men han sms’er senere til mig, at han arbejder på sagen, men at han skal have fat på ”rette person”. [Guide 2] fortæller tillige, at alle swim-up pools er shared pools og ikke privat pools. Jeg sender lidt fotos til ham for at tydeliggøre forskellen. Der går lang tid og først sent på eftermiddagen meddeler [guide 2] mig, at han har talt med receptionen, og at vi kan kontakte dem og se på nogle muligheder. [...]

8. Onsdag eftermiddag d. 7/10 taler jeg [...] med receptionen i håbet om, at [guide 2] har sørget for, at der er fundet nogle løsningsmuligheder. Jeg taler [...] denne gang med Front Office Manager [...]. På dette tidspunkt har jeg imidlertid konstateret, at solens stråler aldrig vil kunne komme til at ramme terrassen i værelse 135, da terrassen ligger på nordsiden af bygningen. Jeg udfordrer derfor [front office manageren] på, om der ikke er andre værelser, suiter etc. som vi kan flytte over i, men han fortæller, at hotellet er fuldstændig booket – 96% belægning, og at hotellet ikke råder over nogen værelser, som har bedre udsigt eller bedre terrasse, end den vi allerede har, og han beklager, men henviser til, at værelse 135 er det, som I ([Rejsearrangøren]) har bestilt. Således afklaret, men aldeles overrasket og skuffet over [Rejsearrangøren] [guide 2s] hykleriske ”overdragelse”

af sagen til [front office manager], må jeg konstatere, at vi hænger på en uges ferie i værelse 135, som slet ikke lever op til vores aftale med jer.

9. Jeg har ikke heldet med mig til at finde en af de lokale guider på hotellet i løbet af onsdagen, så torsdag får jeg [...] kontakt til den lokale [Rejsearrangøren] Guide [guide 1], der meget nølende og undvigende undlader at forholde sig til facts om, at solen under ingen omstændigheder kan skinne på terrassen. [Guide 1] er et stort spørgsmålstegn, og han kommer senere med en mulighed for at flytte op i en "ikke-luksus-lejlighed" på 2. sal dvs. uden terrasse og uden pool og uden egentlig havudsigt – totalt tidsspilde for mig. Med andre ord blev starten på ferien spoleret, både dag 1 og dag 2 spildt og forstyrret fsva. at ringe og blive sendt i alle mulige retninger. Hele målet med ferien blev forhindret og forpurret fsva. at vi slet ikke fik præcis det, som vi havde drømt om og betalt for, nemlig en privat coronafri terrasse nær havet, hvor vi kunne slikke dejlig sol og nyde smuk udsigt til havet. Hermed må det konkluderes, at vi er blevet vildledt om varens funktion. Denne vildledning førte til, at vi købte en vare, som vi ikke ville have købt, såfremt vi havde kendt til dens beskaffenhed. Der er derfor tale om en mangel ved forbruger køb omfattet af købeloven. Da der foreligger en væsentlig mangel ved min vare på grund af de vildledende oplysninger, ønsker jeg at gøre brug af de misligholdelses-beføjelser, jeg har i medfør af købeloven, hvorfor jeg ønsker et markant afslag i købsprisen.

10. Vi har jf. [...] (Pakkerejselovens § 22) – påberåbt os manglen ved vores vare fra første sekund over for jer som rejsearrangør, dvs. uden unødigt forsinkelse. Jf [...] (Købelovens § 75 a, stk. 2, nr. 1), så er alle primære og i særlig grad fremhævede ønsker ved rejsen ikke leveret, hvorfor varen i sin fulde form er fuldstændig mangelfuld. Vi har jf [...] (Pakkerejselovens § 27) ret til et forholdsmæssigt afslag. Vi har slet ikke fået den rejse, som vi havde drømt om og købt, og havde vi kendt til varens "beskaffenhed" så havde vi aldrig købt denne rejse, men bare købt noget bedre hos jer – eller et andet selskab.

..."

I mail af 17. marts 2022 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"...

I samtalen med [Rejsearrangøren]'s sælger var det som sagt dette billede nedenfor, som henledte vores opmærksomhed på, at vi kunne få endnu mere privatliv (det var jo Corona) ved at have privat pool og privat terrasse OG havudsigt, så derfor opgraderede vi værelset og flyttede sågar vores ferieperiode nogle få dage for at få dette.

...

Ved ankomsten til hotellet blev vi af både hotel/receptionspersonalet og dagen efter af [Rejsearrangøren]'s egen Guide meddelt, at [Rejsearrangøren] slet ikke råder over disse værelsestyper, hvilket jo i sig selv er falsk markedsføring/vildledning.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 4. april og 16. maj 2022 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen fremsendt et gavekort til klageren på 1.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver compensation på "8.324,- svarende til 50% af rejsens pris".

Rejsearrangøren gør i mail af 8. november 2021 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi beklagar att er vistelse på hotell [Rejsearrangøren] Resort inte riktigt motsvarade era förväntningar.

För att få en helhetsbild av det inträffade har vi tagit del av alla sms och destinationens logginformation angående ert ärende.

Enligt den skriftliga informationen vi tagit del av kan vi se att ni var i kontakt med hotellet samt våra guider gällande det missnöje ni upplevde med läget av ert rum som ni tilldelades av hotellet vid ankomst. Vidare ser vi att hotellet samt våra guider erbjudit er byte till andra typer av rum på hotellet, när hotellets bokningssituation tillät det, vilket ni dock tackat nej till. Vi kan också se att våra guider informerat er om att önskemål om sol på terrass inte kan garanteras. Ni har också fått ett erbjudande om ett gavekort till ett värde av 1000 DKK som vi kan se ni tackade nej till.

I den skriftliga dokumentationen finns dock inga noteringar eller skriftliga fakta om de andra punkterna ni tar upp i er reklamation.

Vi är ledsna för att ni upplever att ni fått missvisande information vid inbokningen av er resa. Vi kan dessvärre inte bemöta eller bedöma vad som sagts mellan er och resesäljaren då det inte finns skriftligt. Det uppstår en ord mot ord situation. Alla våra resesäljare har en god allmän kännedom om resmålen och hotellen men dessvärre kan man inte förvänta sig att de känner till varje rum på alla hotell runt om i världen. Dock utlovar de inte garanti för något som inte mot tillägg går att boka.

Vi tycker det är mycket tråkigt att ni inte var nöjda med rummet ni tilldelades av hotellet. Dock har man på plats inte kunnat konstatera några felaktigheter utan ni har tilldelats ett rum som helt motsvarade det ni hade bokat.

Sant är att vi på vår hemsida har mycket information om hotellen men det är tyvärr inte praktiskt möjligt att presentera alla rumstyper och detaljer på de 1000-tals hotell som vi samarbetar med. Vi skriver också att bilderna ska ses som exempel och det kan man läsa om här: [https://www.\[Rejsearrangøren\].dk/rejse-med-\[Rejsearrangøren\]/paarejsemaal/hotelinformation/hotelbilleder/](https://www.[Rejsearrangøren].dk/rejse-med-[Rejsearrangøren]/paarejsemaal/hotelinformation/hotelbilleder/)

Varken hotellen eller [Rejsearrangøren] garanterar ett önskemål om exempelvis sol på uteplats då det inte går att specifikt boka eller betala extra för. Givetvis gör hotellet sitt bästa för att tillgodose allas önskemål om bokningssituationen tillåter det. Som ni helt säkert förstår kan ett hotell av förklarliga skäl inte ha alla rum av samma typ belägna exakt på ett och samma ställe. Även tycke och smak är olika. Det som är bra för någon är mindre bra för någon annan gäst.

Vi behandlar alla ärenden på samma sätt och enligt branschpraxis samt Pakkerejse-Ankenævnets rekommendationer. Vi kan inte ersätta för känslor och för hur saker upplevs, då detta inte går att värdera och dessutom varierar från person till person, vilket hade medfört att olika personer hade behövt ersättas olika mycket. Däremot ersätter vi, enligt rejse-vilkår for pakkerejser, för faktiska brister.

Efter en helhetsbedömning av ert ärende kan vi dock ej se att det funnits faktiska brister i researrangemanget som berättigar till ersättning.

...”

I mail af 31. marts 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Som det fremgår af Pakkerejse-Ankenævnets bilag 02-05, bestilte klager den 8. juli 2021 et Swim up Dobbeltværelse med Begrænset havudsigt og Terrasse på [Rejsearrangøren] Resort på Kreta med afrejse den 1. oktober 2021. Den efterfølgende dag, altså den 9. juli, ændrede klager indkvarteringen til et Swim up Deluxe Dobbeltværelse med Havudsigt og Terrasse med afrejse den 5. oktober 2021. Klager betalte således en merpris for Deluxe standard samt fuld havudsigt i stedet for Begrænset havudsigt.

[Rejsearrangøren] må afvise, at klager havde bestilt privat swim up, idet vi ikke kan se at have stillet klager dette i udsigt nogen steder.

[Rejsearrangøren] råder over 2 stk. af de dobbeltværelser med privat pool, som klager forventede indkvartering i, hvorfor vi må afvise, at der er tale om falsk markedsføring fra [Rejsearrangøren]s side. Som bilag [...] vedhæfter vi en oversigt over alle de værelsestyper på Atlantica Kalliston, som [Rejsearrangøren] havde kontrakt på i sommersæsonen 2021. Room type code DD20 viser værelserne med privat pool, og DD19 viser den værelsestype, som klager havde bestilt.

[Rejsearrangøren] betragter det ikke som en mangel ved rejsen, som berettiger til kompensation, at solen ikke kom som forventet på klagers terrasse, idet den stod lavere i oktober, hvor klager rejste, og således aldrig kom op over de nærliggende bygninger. Vi mener heller ikke, at dette er et forhold, som [Rejsearrangøren]s salgspersonale burde have kendt til. Vi henviser til vedhæftede bilag [...] og afsnittet 'Generelt om værelser'. Som det fremgår af bilag [...], bekræfter hotellet, at værelse 135 er med direkte havudsigt. [Rejsearrangøren] må derfor konkludere, at klager er blevet indkvarteret i den bestilte værelsestype.

Vi vedhæfter som bilag [...] Message History, som viser den fulde skriftlige korrespondance mellem guide og klager under rejsen. Heraf fremgår det, at klager rettede henvendelse til [Rejsearrangøren] den 6. oktober 2021, altså dagen efter ankomst til rejsemålet, hvor vi samme dag svarede ham, at vi havde aftalt med hotellet, at klager skulle kontakte receptionen, hvor de ville orientere ham om evt. mulige værelsesalternativer med anden beliggenhed. Desværre fandtes der ikke andre ledige værelser, som var bedre end det, klager allerede havde fået tildelt.

...

Da klager er blevet indkvarteret i henhold til det bestilte, og da han ikke har rettet henvendelse til [Rejsearrangøren] om hans problemer med wi-fi på hotellet, kan [Rejsearrangøren] ikke imødekomme klagers krav om en kompensation på 50% af rejsens pris.

[Rejsearrangøren] har tilbudt klager et rejsegavekort på DKK 1000,-, som er fremsendt pr. e-mail i forbindelse med [Rejsearrangøren]s svar til klager af den 8. november 2021.

..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 22. april 2022 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren bestilte indkvartering i "Swim up Deluxe Dobbeltværelse med Havudsigt og Terrasse" på hotellet.

Ankenævnet finder ikke, uanset henvisningen til billedet i udbudsmaterialet, ud fra beskrivelsen af indkvarteringen i ordrebekræftelsen, at klageren har godtgjort, at de har bestilt indkvartering i et dobbeltværelse med privat pool beliggende tæt på stranden.

Ankenævnet har ved vurderingen lagt vægt på, at det i ordrebekræftelsen alene var oplyst, at der var tale om indkvartering i et værelse med direkte adgang til en af hotellets swimming-pools, og at der ikke var tale om en bestemt beliggenhed på hotelområdet.

Ankenævnet finder derimod, at klageren blev indkvarteret i et værelse med begrænset havudsigt.

Rejsen har derfor på dette punkt været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.600 kr.

Ankenævnet forudsætter herved, at klageren ikke benytter, og at rejsearrangøren annullerer det, af rejsearrangøren, fremsendte gavekort.

Ankenævnet finder endelig, at klageren ikke er lovet sol på værelsets terrasse og ikke har godtgjort, at guideservicen har været utilfredsstillende.

Da klageren ikke har fået medhold i forhold til det 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 1.600 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 23. november 2021. 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