

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-389

afsagt den 29. august 2022

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 voksne/2 børn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Kør-selv-skirejse. Les Deux Alpes, Frankrig. 19.12.-26.12.2021.	
PRIS	For 10 personer i alt 44.690 kr. (Inkl. liftkort for 8 personer) For 2 voksne og 2 børn i alt 18.696 kr. (Inkl. liftkort)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. lukket swimmingpool pga. defekt pumpe.	
KRAV	Kompensation på 10.000 kr.	
KLAGEGEBYR	5. april 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	9. maj 2022	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.300 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 5. 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 24. september 2021 en kør-selv-skirejse til Les Deux Alpes, Frankrig, for 10 personer for perioden fra søndag den 19. december til søndag den 26. december 2021 med indkvartering i et dobbeltværelse og to firepersonersværelser på Hotel la Brunerie. Med halvpension og liftkort i 6 dage for 8 personer.

Klagesagen omfatter 4 personer.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at hotellets swimmingpool var lukket, og først åbnede om eftermiddagen på dag 6 – fredag den 24. december 2021.

I hotelbeskrivelsen fra rejsearrangørens hjemmeside – printet af klageren efter hjemkomst – er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

Fakta

Om Hotel la Brunerie

...

Der er et pænt wellnessområde med sauna og indendørs pool og en solterrasse.

...

Perfekt beliggende med indendørs pool.

Midt i Les Deux Alpes ligger Hotel La Brunerie, som har alt hvad du har behov for efter en god dag på bjerget. Hotellet er pænt og moderne og byder på en hyggelig bar og restaurant, begge med den bedste udsigt til bjergene, indendørs pool, sauna og en dejlig solterrasse.

...

Solterrasse

Hotellet har en solterrasse, hvor du kan slappe af efter en lang dag på pisterne, eller du kan blødgøre musklerne i den opvarmede, indendørs pool.

...

Faciliteter

Børnevenlig: ja

...

Sauna: ja

...

Swimmingpool: ja

...”

I mail af 14. december 2021, kl. 8.30, til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Pool på hotel er åben, korrekt?

...”

I mail af 14. december 2021, kl. 20.34, til klageren oplyser rejsearrangøren endvidere:

”...

Det er korrekt, at poolen har åbent - dog må der kun være 10 i poolområdet ad gangen.

...”

I mail af 20. december 2021, kl. 21.30, til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Lige en lille opdatering omhandlende pool området på Hotel La Brunerie.

Vi er blevet oplyst fra hotellet om, at pumpen i pool'en er gået i stykker, og derfor er pool'en ikke tilgængelig i øjeblikket.

Vi har haft kontakt til hotellet, og de er på sagen og prøver at fikse det så hurtigt som muligt.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. december 2021 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Hermed en officiel klage - da grundlæggende valg for hotellet i Les Deux Alpes var, at der var pool, og den var ikke brugbar de første 5 dage af ferien, og kom først i brug d. 24/12 efter kl. 15.00.

Helt lavpraktisk det er bare ikke godt nok, og vi har ikke fået den vare, der er blevet solgt til os, da vi netop valgte hotel grundet pool til børnene.

Fik endda bekræftet at pool var åben d. 14/12 pr. e-mail af jer.

Derfor ser jeg gerne jeres svar tilbage på jeres oplæg til compensation for den manglende ydelse på købt rejse inden 9/1-2022.

...”

I mail af 3. marts 2022 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

”...

Ja men jeg håber også på forståelse for, at vi netop bestilte det hotel, fordi det havde pool.

...

Ærligt syntes vi, det er noget ”fesent” at tilbyde 2.235, - og håber virkelig, du kan forstå os (hvis du selv har børn, der står med badetøj klar, vil du forstå det).

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 27. januar og 3. marts 2022 til rejsearrangøren og i mails af 7. februar, 26. april og 9. maj 2022 til Ankenævnet.

Klageren kræver 10.000 kr. i compensation.

Rejsearrangøren gør i mail af 2. marts 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg har været i dialog med Pakkerejse-Ankenævnet, der fortæller, at du søger kompensation for, at poolen ikke har virket i din uge, hvor du har været i Les Deux Alpes. Efter dialogen med Pakkerejse-Ankenævnet vil vi foreslå at lukke sagen med en kompensation på 5% af rejsens pris, svarende til 2.235 kr.

...”

I mail af 29. april 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi bliver bekendt med, at poolen på hotellet ikke virker, da pumpen i poolen er gået i stykker, mandag d. 20. december 2021. Guideerne informerer alle gæsterne herom ved at skrive ud til gæsterne. Derefter klager gæsten over, at poolen ikke virker. Hotellet får lavet pumpen til poolen i løbet af ugen, hvor den virker igen d. 24. december.

Vi tilbyder klageren en kompensation på 5% af rejsens pris, svarende til 2.235 kr., eller et gavekort på 3.000 kr., for at poolen ikke har fungeret 5 dage af skiferien. Den er blevet repareret i løbet af ugen. Da en pool ikke er den primære beskæftigelse på en skiferie, har vi vurderet kompensationen ud fra det.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 5. og 28. januar og 3. marts 2022 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at swimmingpoolen på hotellet, pga. defekt pumpe, var lukket ved klagerens ankomst søndag den 19. december 2021 og først blev åbnet om eftermiddagen - dag 6 - fredag den 24. december 2021.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris som følge af gener i perioden fra og med mandag den 20. december til fredag den 24. december om eftermiddagen.

Manglen bedømmes kompensationsmæssigt fra klagerens reklamation til rejsearrangøren mandag den 20. december til fredag den 24. december 2021, hvorfra hotellets swimmingpool igen kunne benyttes.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.300 kr.

Ved fastsættelsen af nedslaget størrelse har Ankenævnet lagt vægt på, at rejsens primære formål var at stå på ski.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren, ved bekræftelsen af aftalen på et varigt medium, tydeligt oplyser om rejseydelsernes væsentligste kendetegn, herunder indkvarteringsstedets

væsentligste kendetegn, fx en hotelbeskrivelse, i overensstemmelse med § 6, stk. 1, nr. 3, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Da klageren ikke har fået medhold i forhold til det fremsatte krav, tilbagebetales det indbetalt klagegebyr 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 1.300 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 5. 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