

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-393

afsagt den 28. august 2023

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(4 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Skirejse. Les Menuires, Frankrig. 7.1.-14.1.2023.	
PRIS	I alt 32.680 kr. (Inkl. indtjekket bagage, liftkort og skileje)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering pga. at hotellets beliggenhed ikke var med ski in/ ski out som bestilt.	
KRAV	6.000 kr. i kompensation. Rejsearrangøren har forud for ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.600 kr.	
KLAGEGEBYR	29. januar 2023	
SAGEN FULDT OPLYST	24. april 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.300 kr. til klageren [person1] samt renter af 1.700 kr. fra den 29. januar 2023 og af 1.600 kr. fra den 27. september 2023. 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. oktober 2022 på rejsearrangørens hjemmeside en skirejse til Les Menuires, Frankrig, for 4 personer for perioden fra lørdag den 7. januar til lørdag den 14. januar 2023 med indkvartering i en 4-værelses lejlighed til 7 personer Contemporain på hotel Les Chalets du Soleil. Med liftkort og skileje.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. manglende ski in/ ski out, som bestilt. Rejsedeltagerne måtte gå 50 meter på vej ud mod pisten, og ca. 400 meter fra pisten og hjem til lejligheden på hjemturen med mindre de valgte at gå ca. 200 meter og 30-40 højdemeter op.

Klageren gør herudover gældende, at indkvartering med ski in/ski out bl.a. var bestilt pga. muligheden for at komme hurtigt hjem til lejligheden og spise frokost.

I udbudsmaterialet på rejsearrangørens hjemmeside blev rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Om Les Chalets du Soleil

Velkommen til verdens bedste sammenhængende skiområde og Les Chalet du Soleil - her får du en perfekt placering med ski-in/ski-out.

Det charmerende Les Chalet du Soleil er bygget i ægte klassisk chalet-stil, med træ og sten over alt. Her bliver du væltet bagerover af den smukke panoramaudsigt udover de sneklædte bjergtinder i de tre dale.

Beliggenhed med ski -in/ski-out

Les Chalet du Soleil er placeret for enden af pisten, i 2.000 meters højde, og så snart du går ud ad døren, står du på pisten. Her skal du hverken gå langt i dine skistøvler eller slæbe på dine ski, der er nemlig ski-in/ski-out. Der er altså direkte adgang til de tre dales store legeplads. Der findes ikke noget bedre, hvis du spørger os!

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 13. januar 2023 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg har været i dialog med jeres guider i Les Menuires om den lejlighed, som vi havde bestilt igennem [rejsearrangøren]. Vi havde bestilt en lejlighed med ski in/out, som vi bestemt ikke har fået.

Når vi skulle ud at stå på ski, skulle vi gå ca. 50 m. Når vi kom retur fra skidagen, skulle vi køre over en ”ikke preppere ... piste ca. 150 m.” (ikke noget for nybegynder), derefter skulle vi gå på en asfaltvej ca. 200 m for at komme retur til vores ski in/out lejlighed.

Guiderne kunne godt se, at dette ikke var ski in/out, men kunne ikke rigtig gøre noget, men vi fik en flaske rødvin.

Det her er bare ikke i orden.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 24. og 25. januar 2023 til rejsearrangøren og mail af 23. april 2023 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.600 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver 6.000 kr. i kompensation.

Rejsearrangøren gør i mail af 24. januar 2023 til klageren bl.a. gældende:

”...

Først og fremmest, beklager jeg naturligvis, at I er kommet ned til et chalet, hvor I havde en forventning om, at der var 0 meter til pisten, men at der i virkeligheden var 50 meter. Og det samme når I er kommet retur fra en dag på ski. Jeg har givet jeres kommentarer videre til vores indkøbere her på kontoret, der vil se nærmere, og eventuelt få rettet hjemmesiden til fremadrettet.

Jeg vil gerne tilbyde jer et gavekort på 400 kr. per person, så et gavekort på 1.600 kr. i alt, til et af vores tre brands ([...]).

...”

I mail af 4. april 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Hvis du vælger en indkvartering med ski-in/ski-out, er der en forventning om, at man kan stå på ski, hvis man vælger at benytte ski-in/ski-out ved indkvarteringen.

Vi har mange indkvarteringer, der egner sig godt til nybegyndere, hvor de enten kan tage en skibus eller med gåafstand til nærmeste lift, og derved ikke stå på ski frem og tilbage til sin indkvartering.

I Frankrig anses det som at være ski-in/ski-out, hvis der er mellem 0 og 50 meter til pisten.

Når man er indlogeret på Les Chalet du Soleil, er der forskellige afstande, alt efter hvilket chalet man er indlogeret i. Klageren har været indlogeret således, at klageren skulle gå over en lille vej, for at kunne klikke i skiene på pisten ([...]). Efter endt ski dag, har klageren haft muligheden for at stå på ski ned ad pisten, og stave hen til den lille vej igen, for at komme retur til sit chalet. Derved har klageren ikke skulle klikke ud af skiene på noget tidspunkt, andet end når man skal over vejen. Der er derfor maks. 15 meter til pisten, hvor gæsterne kan klikke i sine ski.

Guiderne på destinationen var forbi gæsterne med en flaske vin, for at prøve på at gøre klageren glad igen på deres skiferie, fordi deres forventninger med afstand til pisten ikke levede op til deres forventninger.

Vi har tilbudt klageren en kompensation på 400 kr. per person, svarende til 1.600 kr. i alt, på et gavekort. Det svarer ca. til 5% af rejsens pris. Det er givet, og vurderet ud fra, at gæsten havde en forventning om, at der var 0 meter til pisten, men der skulle krydses en lille vej, så der har været et par meter til pisten.

Udover den dokumentation Ankenævnet har bedt om at få tilsendt, er der blevet medsendt som bevis, [...] Ski in Ski out Les Chalet du Soleil, hvor der er udskrift fra samarbejdspartnerens egen hjemmeside.
 ...”

I mail af 21. april 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endelig gældende:

”...

Vi her i [rejsearrangøren], og vores samarbejdspartner i Frankrig, ser Les Chalet du Soleil som en helhed, og altså én indkvartering. Vi kan ikke skelne de forskellige chaleter fra hinanden. Derfor er det også angivet som ski-in/ski-out på samarbejdspartneres hjemmeside, ligesom det er angivet som ski in / ski-out på vores, [rejsearrangørens], hjemmeside. Les Chalets du Soleil er en større gruppe af chaleter, hvorfor der kan være lidt gåafstand til pisten, alt efter hvilket chalet man kommer til at bo i.

Selvom man på vejen tilbage, efter en hel dag på ski, skal op ad en lille bakke, kan du beholde skiene på, og stave tæt på døren. Det er muligt at beholde skiene på, det er dog op til gæsten selv, om man vil beholde skiene på eller ej.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 25. og 26. januar 2023 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at hotellet ikke var beliggende med mulighed for ”ski in / ski out”, som bestilt.

Ankenævnet finder endvidere, at rejsearrangøren – mod klagerens benægtelse – ikke har godtgjort, at klageren havde mulighed for ski in / ski på hotellet, da klageren måtte gå omkring 50 meter langs en vej for at komme til pisten.

Rejsen har derfor været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejseprisen.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i 3.300 kr. alt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, 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 3.300 kr. til klageren [person1] samt renter af 1.700 kr. fra den 29. januar 2023 og af 1.600 kr. fra den 27. september 2023. 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