

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-510

afsagt den 26. januar 2024

KLAGER	[Person 1] [Adresse]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren] CVR-nr.: [...]	
REJSEMÅL	Golfrejse. Costa del Sol, Spanien. 21.2.-21.3.2023	
PRIS	I alt 34.990 kr. (Inkl. 2 kufferter og 2 golftasker)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. beliggenheden af lejligheden, som lå et kvarters gang fra det lejlighedskompleks, hvor klagerens medrejsende venner var indkvarteret. Manglende eftermiddagssol. Klageren flyttede dag 9 til en anden lejlighed.	
KRAV	Kompensation på 3.539 kr. svarende til ”10 % af rejsens pris.” Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 885 kr. til klageren for manglende eftermiddagssol den første uge.	
KLAGEGEBYR	23. marts 2023	
SAGEN FULDT OPLYST	20. juni 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [Person 1] samt renter fra den 23. marts 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 1. august 2022 en golfrejse til Costa del Sol, Spanien, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 21. februar til tirsdag den 21. marts 2023 med indkvartering i 2-værelses lejlighed med eftermiddagssol på [hotel 1]. Uden forplejning, med ubegrænset golf ved nærliggende golfklub og billeje.

Den 1. marts 2023 – dag 9 – flyttede klageren til en anden lejlighed med eftermiddagssol.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga., at ”Vi er 3 par venner, som bestilte et 4-ugers ophold sammen. De 2 par venner blev indlogeret i et apartment og min kone og jeg i et helt andet apartment, ca. et kvarters gang fra vores venner, trods vort ønske om at bo sammen.”.

Klageren gør i klageskemaet endvidere gældende, at ”vi har rejsebevis på, at vi får [en] lejlighed med eftermiddagssol. Vi fik en lejlighed mod nord, uden sol og meget mørk. Klagede med det samme og fik en anden lejlighed efter 8 dage, stadig et kvarter fra vores venner og i et helt andet bygningskompleks.”.

I mail af 26. juli 2022 til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Mange tak for din henvendelse til [rejsearrangøren] og for en hyggelig snak i går. Som aftalt får du her et par forslag.

...

[hotel 1]:

Lækre nye lejligheder hvor nogle af lejlighederne har eftermiddagssol

...

Der er desuden ubegrænset golf og banen kan gås.

[https://www.\[rejsearrangøren\].dk/longs-stay-i-helt-nye-lejligheder-med-ubegraenset-golf](https://www.[rejsearrangøren].dk/longs-stay-i-helt-nye-lejligheder-med-ubegraenset-golf)

[link]

...

5. 28 nætter i lejlighed med to soveværelser og to badeværelser

...

Pris pr. person: 17.495, - dk

...”

I mail af 28. juli 2022 fra klageren til rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

[Klagerens ægtefælle] og jeg vil gerne ordre nedennævnte golfrejse til [hotel 1]. (sammen med [vennepar 1 og vennepar 2].)

...

Vi går ud fra, at vi kommet til at bo i samme kompleks og i nærheden som vores venner, da vi er en lille gruppe, som også ønsker Tee tider sammen.

...”

I udbudsmaterialet fra rejsearrangørens hjemmeside blev hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

[hotel 1] er helt nye lejligheder, som er fordelt i to bygninger - [bygning 1] og [bygning 2], som ligger stort set ved siden af hinanden. Fællesområderne omkring er smagfuldt dekoreret og kun beboere har adgang til området.

...

Lejlighederne:

...

Alt adgang til bygningen og lejligheden foregår elektronisk.

...

Alle lejlighederne har to soveværelser og to badeværelser og har helt eller delvis udsigt over 13. hul på [golfbane]. De fleste lejligheder er vestvendte, så booker man i god tid, kan vi garantere denne orientering.

...”

Af 'Praktisk info' sendt til klageren fra rejsearrangøren den 10. februar 2023 fremgår bl.a.:

”...

Destination: Costa del Sol -> [hotel 1]

...

Telefonnummer til feriestedet:

[Hotelmedarbejder], tel +34 [...]

...

[hotel 1] lejlighederne strækker sig over 3 forskellige bebyggelser som ligger meget tæt på hinanden:

[bygning 3], Calle Rector Jose Vida Soria 8, 18613 Motril

[bygning 1], Calle Rector Federico Mayor Zaragoza 7, 18613 Motril

[bygning 2], Calle Rector Federico Mayor Zaragoza 3, 18613 Motril

...

Problemer

Skulle der opstå uventet problemer, er det vigtigt, at I prøver at løse det med indkvarteringsstedets reception eller vores agent, som vil gøre alt for at afhjælpe problemet. Hvis der er problemer, som ikke kan løses i samarbejde med vores repræsentanter på destinationen, er det meget vigtigt, at I kontakter os på [...], så vi har mulighed for at forsøge at løse problemerne. Når I er vendt hjem til Danmark, er der ikke noget vi kan gøre, og reklameretningen bortfalder derfor, såfremt der ikke er rettet henvendelse til os inden hjemrejsen.

Opstår der en NØDSITUATION under jeres ferie, kan vi kontaktes på vores alarmtelefon udenfor vores åbningstider på nummer - + 45 [...] og tast 1 hele året rundt.

...”

I mail af 27. juli 2022, kl. 17.20, til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Man kan godt sikre sig eftermiddagssol på [hotel 1], hvis man booker tidligt. Vi har fortsat enkelte ledige lejlighed med eftermiddagssol i denne periode.

...

Sig endelig til, hvis du ellers har brug for yderligere information.

...”

I mail af 28. juli 2022, kl. 14.40, til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Jeg kan bekræfte, at der er tre ledige lejligheder med eftermiddagssol.

...”

I mail af 28. juli 2022, kl. 16.06, til rejsearrangøren fra klageren fremgår bl.a.:

”...

[Klager] vil gerne ordre nedennævnte golfrejse til [hotel 1]. (Sammen med [navnene på to venner].)

De andre sender selv en ordre til dig.

Vi ønsker balkon mod vest (eftermiddagssol) og helst på 1.sal og opefter.

Vi går ud fra, at vi kommer til at bo i samme kompleks og i nærheden som vores venner, da vi er en lille gruppe, som også ønsker Tee tider sammen.

I kender vores data fra tidligere rejser, men ellers er de som følger:

[Klageren og medrejsende].

...

Vi afventer din ordrebekræftelse.

...”

I mail af 1. august 2022, kl. 18.52, til rejsearrangøren fra klageren fremgår bl.a.:

”...

Der mangler et notat om at vi er lovet eftermiddagssol på balkon/terrasse, ligesom vi har ønsket lejlighed på 1.sal og opefter.

Det gælder også vores rejsefæller.

...

Afventer med betaling til der er styr på det sidste.

...”

I mail af 1. august 2022, kl. 19.52, til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Jeg beklager meget, at jeg ikke havde fået tilføjet på jeres rejsebevis, at I skal have lejligheder med eftermiddagssol. Det er nu tilføjet og jeg har fremsendt jeres rejsebeviser igen. Vi kan ikke garantere en bestemt etage, men de allerfleste af vores lejlighed med eftermiddagssol ligger på 1. sal.

...”

Min kollega, som opdaterer vores system, er på ferie, så der går når et par uger, [før] det er opdateret på "min side", men nu har I dem her, så det håber jeg er okay?
Sig endelig til, hvis der ellers er noget jeg kan være behjælpelig med.
..."

Af opdateret "Rejsebevis/faktura" af 1. august 2022 – fremkommer via et link i rejsearrangørens mail til klageren – fremgår bl.a.:

"...

Periode.....: Fra: 21-02-2023 Til: 21-03-2023

Antal pers.: 2

...

Specifikation af golfrejse		Antal	Pris	Total
[hotel 1] - 2 bedrooms lejlighed	2	17.495	34.990	
Pakkens indhold:				
2 bedrooms lejlighed		1		
...				
Lejlighed med eftermiddagssol		1		
Transport af kuffert og golfbag t/r (2 x 23 kg)		2		
[golfbane] inkl. Trolley (Ubegrænset golf)	56			
...				

...

...

Rejsebetingelser findes på [www.\[rejsearrangøren\].dk](http://www.[rejsearrangøren].dk). eller via dette link

[https://www.\[rejsearrangøren\].dk/betingelser](https://www.[rejsearrangøren].dk/betingelser).

...

Mangler og reklamation

Mangler og reklamationer håndteres af [rejsearrangøren]. Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejsebureauet inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning.

..."

I mail af 22. februar 2023, kl. 17.13, til rejsearrangøren fra klageren sendt fra rejsemålet fremgår bl.a.:

"...

Vi er jo 3 par, der er taget på ferie sammen, som du er bekendt med. Vi er også skrevet sammen som en gruppe på vores flybilletter.

Så kan man undre sig meget over, at 2 par er kommet i det samme apartment, og vi [klageren] er kommet i et andet, nemlig [bygning 1]... Ikke nok med det, så har vi fået en lejlighed med terrasse mod nord/nordvest, hvor solen først gør sin ankomst på en lille del af terrassen, kl.16.30 Vi har bestilt et ophold sammen med vores venner, og tillige har vi i vores rejsebevis, stående at vi har lejlighed med eftermiddagssol (og ikke kun aftensol). Vi må bede om, at du omgående sørger for, at vi får en lækker lejlighed i samme Apartment som vores venner ([navnene på de to venner]).

Vi blev meget skuffet, da vi modtog lejligheden i går aftes, hvilket vi også gav kraftigt udtryk for, overfor den ellers søde dame som udleverede nøgler m.v.

Da vi ikke er særlig sprogkyndige, må vi bede om, at du tager dig af vores klage, og vi forventer en hurtig tilbagemelding.

...”

I mail af 22. februar 2023, kl. 17.24, til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Tak for jeres mail, som jeg blev meget ked af at modtage. Jeg skal se, hvad jeg kan gøre, men kan I oplyse mig, hvilken lejlighed I er i, i [bygning 1]?

Jeg tager fat i vores samarbejdspartnere med det samme, men det er nok ikke realistisk, at jeg kan vende tilbage til jer før i morgen.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. februar 2023, kl. 15.44, til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Det er korrekt, at vi har lavet aftale med [hotelmedarbejder] om en anden lejlighed med eftermiddagssol. Lejligheden er først ledig pr. 1. marts, hvor vi har måtte aflyse en turnering, som vi havde meldt os til. Lejligheden ligger yderligere et stykke fra vores venner, ca. et kvarters gang. Det gør, at vores ferie ikke er det, vi havde forventet sammen med vores venner. Man går ikke lige ind til hinanden til en lille hyggestund med en drink, kortspil og lign. Nu må vi aftale mere formelt om at mødes.

Desuden er der skygge på terrassen om eftermiddagen i hele den første uge.

...”

I mail af 9. marts 2023 til rejsearrangøren fra klageren fremgår endvidere bl.a.:

”...

Så var det en meget stor skuffelse for os alle, at de 2 par blev installeret i [bygning 3], og [klageren] fik lejlighed på [bygning 1], endda en nordvendt lejlighed uden sol.

Vi klagede allerede da [medarbejderen] foreviste os lejligheden og vi meddelte hende at her vil vi ikke bo. Det kunne så ikke lade sig gøre at få en vestvendt lejlighed før den 1. marts, altså 8 dage uden sol og ikke sammen med vores venner.

...

En hel dag revet ud af ferien til flytning.

...

Nu skal vi ringe til hinanden eller aftale nærme, hvornår vi skal besøge hinanden. Vi kan heller ikke komme ind i hinandens område, så vi må ringe, så der kommer en ud mod vejen og lukker op, og det samme når man skal hjem igen.

...

Din hjemmestrikkede afregningsmetode, som svarer til 2.5%, kan vi slet ikke forholde os til.

Vi har nu et krav på minimum 10% af rejsens pris, nemlig kr. 3.539,00.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 14. marts 2023 til rejsearrangøren og mail af 24. maj og 20. juni 2023 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale 885 kr. i kompensation til klageren for den manglende eftermiddagssol.

Klageren kræver 3.539,00 kr. svarende til ”10 % af rejsens pris”.

Rejsearrangøren gør i mail af 7. marts 2023 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg har diskuteret lidt frem og tilbage med vores samarbejdspartner, som synes, at de har gjort nok, fordi de har flyttet jer til en bedre lejlighed og åbenbart givet jer nogle flasker vin. Det betyder nu, at vi så må give jer den kompensation, som I har krav på. Der findes helt klare regler i tilfælde som jeres. Her går man ind og siger, at I skal have 10% af rejsens pris i kompensation for den periode, det har vedrørt. Det betyder i jeres tilfælde, at I er berettiget til kompensation for en uges ophold: $35.390/4 = 8.847,50 \times 10\% = 885$ dk. Hvis I vil oplyse mig jeres registrerings- og kontonummer, så skal jeg sørge for, at de bliver overført til jer.

...”

I mail af 14. marts 2023, kl. 11.44, til klageren fra rejsearrangøren fremgår endvidere bl.a.:

”...

Vi er kede af at I ikke kan bo ved siden af hinanden, men jeg kan ikke se i vores korrespondance, at I er blevet lovet, at I skulle bo ved siden af hinanden, hvilket i øvrige ville være meget svært da lejlighederne vi råder over ligger spredt og i flere forskellige bygninger.

...”

Rejsearrangøren gør i mail af 16. marts 2023 til klageren yderligere gældende bl.a.:

”...

Vi forsøger virkelig at gøre vores allerbedste for, at vores gæster for en god oplevelse og en god rejse. Desværre er vi mennesker, og indimellem sker der fejl. Det gjorde der desværre også i jeres tilfælde. Når det sker, forsøger vi dog at reagere så hurtigt som muligt, og hvis det overhovedet er muligt, at afhjælpe fejlen.

I kontaktede mig d. 22. februar, kl. 17.13, (uden for vores åbningstid). Jeg besvarer jeres mail samme dag kl. 17.24. Det synes jeg tydeligt viser, at vi tager tingene seriøst. Desværre lod problemet med eftermiddagssol sig ikke løse med det samme, da der ikke var nogen ledige lejligheder, men I fik tilbud den bedst mulige og hurtigste løsning, samt kompensation for jeres ulejlighed.

...

Jeg håber dog, at I, i forbindelse med jeres reaktion, vil tage med i jeres overvejelser, at vi er et ordentligt firma, som behandler vores gæster ordentlig. Måske kunne du også tage andre faktorer med i betragtning, fx at vi uden beregning har brugt rigtig meget tid på at hjælpe jeres gruppe med at arrangere en tur til Alhambra, og at vi, ligeledes uden beregning, arrangerede gratis parkering i Malaga for jeres venner, som desværre måtte en kort tur til Danmark til [...].

...”

I mail af 30. maj 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

1. Klage over, at klageren i første omgang (de første 8 nætter fra 21-2 til 1-3) får tildelt en lejlighed uden eftermiddagssol.
2. Klage over, at klageren ikke har fået tildelt lejlighed side om side/i samme kompleks som deres venner.

...

Klageren ankommer til lejlighedskomplekset d. 21. februar 2023 sen aften, efter ankomst i Malaga lufthavn kl. 17.40. Klageren får tildelt en nordvendt lejlighed men har booket en lejlighed med eftermiddagssol. Der er angiveligt indgivet klage til hotellet ved udlevering af lejligheden. Dette er [rejsearrangøren] ikke informerede om. Klager retter først dagen efter d. 22. februar 2023, kl. 17.13, udenfor [rejsearrangørens] åbningstid, skriftlig henvendelse til [rejsearrangøren]. Der svares på den skriftlige henvendelse kort efter med lovning på, at vi kontakter hotellet dagen efter, når deres reception igen er åben – altså d. 23-2, eftersom vi ikke kan komme i kontakt med hotellet på daværende tidspunkt. Dagen efter kontaktes hotellet, og der informeres om, at hotellet har tilbudt klageren ny lejlighed, som dog pga. hotellets belægning ikke kan flyttes til før 1-3. Klageren har ifølge hotellet accepteret denne lejlighed.

Vi anerkender, at klageren har booket og fået bekræftelse på, at lejlighed med eftermiddagssol, var en del af aftalegrundlaget for den pågældende rejse. Vi anerkender, at vi og vores leverandør i den første del af klagerens rejse ikke har kunne leve op til dette forhold i aftalen og tilbyder derfor en kompensation på 885 kr. hvilket klageren afviser. Vi ønsker at påpege, at vi reelt ikke har kunne handle på klagen før 3. dagen af rejsen, da klageren ikke har informeret os om det manglende forhold tidligere. For at behandle klageren ordentlig, og for at udvise god omsorg for klageren, har vi dog tilbud kompensation for alle 8 nætter, hvor klageren boede i en lejlighed, som ikke var en del af aftalegrundlaget.

Vi har efterfølgende forsøgt at indgå forlig, hvor klageren tilbydes 2.149 kr. for ulejligheden og besværet med at flytte lejlighed samt kompensation for de første dages manglende overholdelse af aftalegrundlaget. Klageren har accepteret denne kompensation, men ønsker ikke et samlet forlig grundet uenighed om klageforhold 2.

...

Klager indkvarteres først i ”[bygning 1]”. Efterfølgende flyttes de til ”[bygning 2]”.

Klagers venner indkvarteres i ”[bygning 3]”. Dette bygningskompleks har dog indgang fra [vej] (samme vej som de øvrige bebyggelser). Dette fremgår ikke af Google maps og gåtiden fra [bygning 3] til [bygning 2] er maksimalt 7 minutter.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at indkvarteringen var utilfredsstillende, da klageren ved ankomsten ikke blev indkvarteret i en lejlighed med eftermiddagssol, hvilket klageren ifølge aftalen med rette havde kunnet forvente.

Det er endvidere ubestridt, at klageren den 1. marts 2023 – dag 9 – blev flyttet til en lejlighed med eftermiddagssol.

Rejsearrangøren har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over indkvarteringen, da klageren først kontaktede rejsearrangøren direkte dag 2 – den 22. februar 2023, kl. 17.13.

Rejsearrangøren kan ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 22 ikke er angivet i aftalen, jf. lovens § 10, stk. 2, nr. 4 og 5.

Da rejsearrangøren i forbindelse med bekræftelsen af aftalen den 1. august 2022 ikke skriftligt på et varigt medie har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af lovens § 10, stk. 2, nr. 4 og 5, jf. § 22, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Klageren er derfor berettiget til et nedslag i rejsens pris som følge af den manglende eftermiddagssol fra ankomstdagen og frem til den 1. marts 2023, hvor klageren flyttede til en anden lejlighed med eftermiddagssol, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.000 kr. Der er ved vurderingen af nedslaget lagt vægt på, at ”eftermiddagssol” var et særligt krav, som rejsearrangøren havde lovet at opfylde, jf. §10, stk. 2, nr. 1, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, at klageren har måtte undvære ”eftermiddagssol” den første uge og brugte tid på at flytte lejlighed dag 9.

Det lægges til grund, at der ikke i klagerens rejsebevis er angivet, at klageren og dennes medrejsende ønskede indkvartering i nærheden af hinanden, eller at rejsearrangøren efterfølgende ligesom med eftermiddagssolen skriftligt har meddelt klageren, at indkvartering ved siden af de to venner var et særligt krav, som rejsearrangøren lovede at opfylde.

Klageren har således ikke med rette kunnet forvente at blive indkvarteret ved siden af de to medrejsende venner. Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Den omstændighed, at klageren i mail af 28. juli 2022 meddelte rejsearrangøren, at ”Vi går ud fra at vi kommer til at bo i samme kompleks og i nærheden som vores venner...”, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i loven, har pligt til på et varigt medium ved bekræftelsen af aftalen at give oplysninger om bl.a. indkvarteringsstedets væsentligste kendetegn (en hotelbeskrivelse), jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 3, samt at oplyse om reklamationspligten.

Da en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå skal angive det fulde indhold af aftalen og omfatte alle de oplysninger, der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, er det ikke tilstrækkeligt, at rejsearrangøren i aftalen linker til aftaledokumenter, jf. bemærkningerne til lovens § 10.

Da klageren ikke i forhold til det fremsatte krav 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 2.000 kr. til klageren [Person 1] samt renter fra den 23. marts 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