

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-727

afsagt den 12. marts 2024

KLAGER	[Klageren] [adresse]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren] CVR-nr.: [...]	
REJSEMÅL	Korsika, Frankrig. 24.6.-1.7.2023.	
PRIS	I alt 20.030 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering pga. manglende havudsigt.	
KRAV	”kr. 500 betalt for ikke eksisterende havudsigt”.	
KLAGEGEBYR	7. august 2023	
SAGEN FULDT OPLYST	7. november 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [Klageren] samt renter fra den 7. august 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 22. april 2023 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Korsika, Frankrig, for 2 personer for perioden fra lørdag den 24. juni 2023 til lørdag den 1. juli 2023 med indkvartering i ”Double Room With Sea View” på [rejsearrangørens hotel]. Med ”Half-board excl. beverages 6 days”.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, da værelset ikke havde havudsigt, som bestilt.

I faktura/billet af 22. april 2023 er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...
[Hotel]
[Hotel], in Ile Rousse, is a truly grand hotel dating from the 19th century. As you enter the hotel, the spacious lobby immediately sets the tone of old time elegance. All equipped with air-conditioning, our rooms are large and most of them have a wonderful sea view.
...
Double Room With Sea View
Double room 14-18m2 in main building. The room has a twin bed (90+90x200cm), wood floor, telephone, TV, AC, bathroom with bath. Noise may occur.
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 5. juli 2023 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
Havudsigt!
Ikke eksisterende. Godt skjult bag store træer. Vi betalte ekstra for havudsigt og mener, vi skal have beløbet refunderet.
...”

I mail af 13. juli 2023 til rejsearrangøren skriver klageren endvidere:

”...
Jeg vedhæfter et foto taget ud ad vores vindue på værelse 218.
Jeg ved ikke om du kan se havet? - vi kan ikke! og mener stadig vi er berettiget til af få refunderet det betalte beløb for havudsigt.
...”

Klageren skriver i mail af 1. august 2023 yderligere til rejsearrangøren:

”...
Er [rejsearrangørens] beskrivelse af havudsigt (som vi betalte for), at man hænger ud ad vinduet for at kunne skimte havet??

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 30. september 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”kr. 500 betalt for ikke eksisterende havudsigt”.

Rejsearrangøren gør i mail af 12. juli 2023 til klageren bl.a. gældende:

”...

Tack för ditt mail och vad tråkigt att höra att du inte är nöjd med rummet som du hade på din resa med oss.

Vi kan se att du har bokat ett rum med havsutsikt och har även fått bekräftat av hotellet att det är ett sådant rum som ni har fått.

Detta betyder att vi på [rejsearrangøren] ej kommer att kompensera dig för detta, då du har fått det rummet som du har bokat och betalt för.

...”

I mail af 26. juli 2023 skriver rejsearrangøren endvidere følgende til klageren:

”...

Vi beklagar vår sena återkoppling. Vi har pratat med hotellet som bekräftar havsutsikt i vinkel på det berörda rummet. Det stämmer att det är begränsad sikt rakt fram, då havet ligger till vänster utanför bilden du har skickat. Enligt hotellet har detta även förklarats på plats, att rummet är enligt rumskategorin som ni har bokat.

...”

Rejsearrangøren skriver yderligere i mail af 2. august 2023 følgende til klageren:

”...

I de rum vi säljer med havsutsikt ska man kunna se havet från rummet, vilket hotellet har bekräftat för er på plats attman kan göra.

...”

I mail af 11. oktober 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi på [rejsearrangøren] har beklagat att gäst med sällskap inte varit nöjd med det rum som de har bokat och betalt för. Vi anser däremot att rummet har havsutsikt och säljer därför det berörda rummet som sådant. Det är en begränsad sikt rakt fram då havet ligger till vänster om man står och tittar rakt ut/fram från fönstret. Personalen på [hotellet] ska även ha förklarat detta när det påpekades av gäst på plats, att rummet enligt rumskategorin har havsutsikt. Vi bifogar även en bild från det berörda rummet som vår personal tagit på plats där man tydligt kan se havet till vänster.

[Rejsearrangøren] håller fortsatt fast vid att detta ärende inte är kompensations berättigat.

...”

Klageren har i mail af 22. oktober 2023 til Ankenævnet følgende kommentarer til rejsearrangørens høringsvar:

”...

Bygningen er en gammel bygning og har tykke mure. Når man står på værelset og kigger ud ad vinduet, kan man under ingen omstændigheder se havet, jvf. vores billede. Men hvis man læner sig ud over vindueskarmen og kigger til venstre, kan man godt skimte havet. (det vil en ædruelig dansk ejendomsmægler betegne som havglimt).

Vi fastholder, at billedet fra [rejsearrangøren] ikke er taget direkte ud af vinduet på værelse 218, det minder mere om et billede, der er taget ud af vinduet til venstre for elevatoren.

[Rejsearrangøren] har selv defineret havudsigt, som udsigt, der kan ses direkte ud af vinduet.

Vi fastholder naturligvis vores klage - også af hensyn til fremtidige gæster.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren havde bestilt et dobbeltværelse med havudsigt.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at havudsigten fra værelset, hvor klageren og dennes medrejsende var indkvarteret under hele opholdet, har været utilfredsstillende, da havudsigten var begrænset af træer og bygninger og kun var mulig, når klageren lænede sig ud over vindueskarmen og kiggede til venstre.

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 alt 2.000 kr.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

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 [Klageren] samt renter fra den 7. august 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand