

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 22-1203  
afsagt den 28. juni 2023

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [person1] (3 voksne/1 barn)  
[adresse1]  
[by1]

**REJSEARRANGØR** [Rejsearrangøren]

**REJSEMÅL** Korfu By, Korfu, Grækenland. 25.7.-1.8.2022.

**PRIS** I alt 28.856 kr.  
(Inkl. indtjekket bagage og ekskl. afbestillingsforsikring)

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. andet hotel end bestilt, beliggenhed længere fra Korfu By og lavere hotelstandard end bestilt. All Inclusive i stedet for halvpension. Manglende restauranter, indendørs pool og strand. Træningsfaciliteter mod betaling. Manglende information om hotelændringen inden afrejse.

**KRAV** Yderligere tilbagebetaling af 22.006 kr. svarende til tilbagebetaling af rejsens pris samt erstatning af udgifter til taxa på 200 euro.  
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 6.850 kr. til klageren i kompensation.

**KLAGEGEBYR** 16. januar 2023

**SAGEN FULDT OPLYST** 13. marts 2023

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.630 kr. samt modværdien i danske kroner af 200 Euro til klageren [person1] samt renter fra den 19. oktober 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 på 275 kr. tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. februar 2022 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Korfu, Grækenland, for 4 personer for perioden fra mandag den 25. juli til mandag den 1. august 2022 med indkvartering i 2 Superior-værelser med balkon og havudsigt på hotel Corfu Holiday Palace Kanoni. Med halvpension.

Klageren gør gældende, at rejsen var utilfredsstillende navnlig pga. indkvartering på et andet hotel end bestilt. Klageren har i klagen til Ankenævnet anført bl.a., at ”Når man læser anmeldelserne fra Paleo Art Nouveau [...] skriver de fleste, at det ikke burde have en højere rating end 3-stjernet, og at 4 er for højt sat. Der er milevid forskel på de 2 hoteller. Udsigten var det eneste skønne, vi kunne finde ved Paleo Art Nouveau. Alt andet var akkurat lige så ringe, ilde lugtende, slidt og beskidt, som jeg har beskrevet i min klage. [...]. For der var ingen strand, vi måtte være på. [...]. Kig på beskrivelsen og billederne af maden på hotellerne. [...]. Især når man ikke gider ordinær All Inclusive men havde ønsket et sted med 3 restauranter bl.a. sushi. [...]. Vil lige til sidst endnu engang understrege, at [rejsearrangøren] har indrømmet direkte til vores ansigt på Korfu, at de i 7 dage havde vidst, at hotellet var overbooket. Selvfølgelig fortalte de os det ikke før vi var der, for de havde ikke et ordentligt alternativ, og de ville selvfølgelig ikke risikere at vi aflyste.”

I hotelbeskrivelsen fra rejsearrangørens hjemmeside blev det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

”...

Hotel Corfu Holiday Palace er højt beliggende over havet og har en smuk udsigt over havet og omgivelserne. Ved poolområdet er der en saltvandspool med børnesektion, og herfra er der også en smuk udsigt. Nedenfor poolområdet ligger hotellets private strand, som du kan komme til med hotellets lille elevator. Både ved pool og strand tilbydes solstole, parasoller og håndklæder. Poolbar, der serverer drikkevarer og enkle retter. Også ved stranden er der en bar, der serverer enkle retter, drinks og alkoholfrie drikkevarer. James Bond-filmen "For your eyes only" blev delvist indspillet på hotellet. Karl Lagerfeldt benyttede også hotellet som baggrund ved sine modefotograferinger. På hotellet er der tre restauranter, en bar og en kombineret poolbar/restaurant. Buffetrestauranten Eptanissa serverer morgenmad og middag. A la carte-restauranten La Veranda di Corfu serverer mad fra det græske køkken og andre retter fra Middelhavskøkkenet, bordreservation kræves. Sushirestauranten Kukutsi Sushi Bar serverer mad fra det japanske køkken. Poolbaren Almira er åben kl. 10.00-18.00 og serverer drikkevarer og lettere retter. Brachera Beach Restaurant & Bar serverer drikkevarer, sandwiches og souvlaki. Ved lobbyen finder du baren Kefi, der har underholdning som livemusik, og serverer snacks og drikkevarer. Gratis fitnessrum. Gratis bordtennis. Tennis og billard mod betaling. Spillerum med fx airhockey og arkadespil mod betaling. Spa med massage og behandlinger samt neglesalon – alt mod betaling. Indendørs pool der er opvarmet i april og oktober samt dampbad.

...

Korfu By ligger ca. 4 km væk, og hertil kommer du nemmest med taxi. I den charmerende gamle by venter smalle stræder, butikker, hyggelige restauranter og fin arkitektur.

Måltider

Halvpension (morgenmads- og middagsbuffet) indgår.

...

Introduktion

Byggeår 1972

Renoveret 2009, delvist

Etager 7

Antal værelser 265

Officiel hovedkategori 5

Afstand

Afstand til strand 50 m

Afstand til centrum 4 km

Pool

Antal pools 2

Indendørs pool, Saltvandspool, Ferskvandspool, Opvarmet pool, Poolhåndklæder,

Parasoller, Solterasse

Strand

'Strand, Strandhåndklæder, Strandparasoller, Sandstrand, Strandbeliggenhed

Restaurant og bar

Restaurant, Bar, Poolbar, Strandrestaurant, Strandbar, A la carte, Buffet

...

Corfu Holiday Palace Kanoni ligger på en bakke over bugten i Kanoni, og har en utrolig smuk udsigt over havet og Mouse Island. Hotellet er omgivet af pinjetræer og frodige omgivelser der giver behagelig skygge på de solvarme dage. Stranden og havet ligger lige nedenfor og her kommer du lettest til med hotellets lille elevator.

..."

Af hjemmesiden for hotellet – Paleo Art Nouveau – hvor klageren blev indkvarteret, fremgår bl.a.:

"...

CNic Paleo ArtNouveau is a beautiful adults friendly (12+) four star hotel that has been renovated in three sections the past years. Enjoying the privileged location of Paleokastritsa in the most well known area of Corfu, CNic Paleo ArtNouveau is one of the most well known hotels on the island. During your stay, you can enjoy a summer holiday on the island with style, where you can divide your time between the outdoor fresh-water swimming pools, the beach which is only 250 meters away, admire Corfu's wealth of cultural riches and enjoy a night out and the nightlife that the resort has to offer. This hotel combines the perfect views together with the ability to swim in the crystal water's of the area. Nearby you can find restaurants, bars, mini markers in order to accommodate all your needs.

CNic Paleo ArtNouveau Hotel, offers prospective clients the opportunity to relax in comfortable classical lounge area of the hotel but also the opportunity to visit near by attractions (Paleokastritsa Beach and Paleokastritsa Monastery) and also enjoy the historical centre of Corfu town (you can visit by bus) which in June 2007, has entered the monuments of the world cultural heritage of UNESCO, a site of exceptional value.

CNic Paleo ArtNouveau provides excellent facilities and services to accommodate its guests. It has a spacious lobby, main bar which is operational all day, coffee shops, 24hrs Reception, two swimming pools, a restaurant with spectacular views, pool bars, mini market, jewelry shop, multi-sports court and outdoor private parking.

#### Rooms & Suites

The hotel offers 175 comfortable and well-equipped, air-conditioned guestrooms. Room facilities include in-room safe and multi-line phone. Other room amenities include desk, kettle and fridge. Bathroom amenities include towels, designer toiletries and hair dryer. Entertainment: In-room entertainment options at Paleo ArtNouveau Hotel include satellite television service. Internet connection options: Wi-Fi Internet Access provided with a code from the reception for free for our individual clients, additional charges are applied for Wi-Fi Internet access for bookings via tour operators. Housekeeping services are also available.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i en mail (udateret) til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi købte en vare og fik en anden som ikke var tilnærmelsesvis god nok.

Vi skulle have været på Corfu Holiday Palace Canoni:

4 km fra Korfu By. Havudsigt, skønne pools ude og inde, egen badebugt med elevator og solstole, 3 restauranter heraf en japansk, 4 barer/lounger. Poolhåndklæder, designertoiletartikler. Fitnessrum og tennisbaner. Brugbart Wi-Fi. 5-stjernet på nettet. Vi brugte meget lang tid på at udvælge netop dette skønne hotel.

Fik i stedet uden at blive spurgt Paleo ArtNoevua:

På den anden side af øen. Ingen bus efter 21.00. Taxa til Korfu By koster 50 euro hver vej. Slidte værelser dog med havudsigt, ingen strand, ikke mulighed for at ligge på nabo-hotellens strand, da solstolene var forbeholdt dem. 2 små pools hvoraf den ene var møgbeskidt, og der lugtede af kloak hele ugen. Indimellem nåede lugten op på værelset. Solstole var i ringe stand. På rooftop-poolen havde man ingen mulighed for at komme i skygge. All-inclusive som ingen havde ønsket. Snackbaren bestod af en slags sandwich, som var blevet smurt om morgenen, og som stod ude på baren i varmen. Ingen mulighed for at købe sig noget ordentligt at spise. Ingen mulighed for at bestille en god flaske vin til maden. Ingen træningsfaciliteter som fitness og tennis. Ingen Wi-fi andet end i lobbyen. 4G virkede heller ikke medmindre man hang ud over balkonen. Ingen pool håndklæder. Ingen shampoo. Tynde slidte værelshåndklæder. En larmende aircondition som ikke virkede optimalt og som trods 2 henvendelser til receptionen aldrig kom til at virke som andet end en opgraderet blæser. Dårlige hovedpuder som ikke var udskiftelige. Kan ikke forestille mig, at dette hotel nogensinde vil komme med i [rejsearrangørens] program andet end som 3-stjernet. Da vi ankommer til lufthavnen i Korfu, får vi af [rejsearrangørens] guide at vide, at vi desværre ikke kan bo på det hotel, vi har købt rejsen til - men at I har fundet os et andet hotel. På trods af at I har vidst det en hel uge (det indrømmede I), at vores hotel var lejet ud til anden side, så vælger I først at informere os der. Havde vi vidst dette inden vi mandag rejste afsted, ville vi absolut have takket nej, da vi jo netop havde valgt rejsen ud fra det lækre hotel, som vi glædede os til at skulle bo på!

Som vi fortalte jeres manager på Korfu og den danske guide, jeg tror hun hed [navn] og jeres svenske guide [navn], så ville vi under ingen omstændigheder bo på det hotel, I havde udvalgt til os, og vi ville som tidligere nævnt have takket nej, hvis vi havde fået muligheden hjemmefra. Alle familier som var i samme situation som os, bad om at blive omplaceret til noget bedre eller fløjet hjem på stedet, men det afviste I. I havde fuldstændig umyndiggjort os, og truffet valget for os. I gav os en vare, som vi under ingen omstændigheder ville have, og som vi ikke havde bestilt.

Restauranten var skrækkelig, som en kantine med larm og skrattende stole. Ingen aircon så den var ulidelig at være i. Maden var kedelig og ensformig og bestod de dage hvor vi spiste der, af det samme hver dag bare i en anden sovs. Næste dag kunne man få resterne til frokost nu bare rørt sammen. Man kunne kun få "husets vin" fra taphaner.

Der var ingen byer eller større supermarked i nærheden. På et tidspunkt skulle vi bruge et apotek. Det måtte vi gå 5 km efter til et øde sted i fuld sol. Heldigvis kom der da en bus forbi på tilbagevejen.

Om aftenen kunne man sætte sig i jernstole udenfor og købe sig til en ordentlig drink. Vi ville ikke have den billige alkohol som var en del af all inclusive programmet. Problemet var bare at det netop var jern-stole uden hynder. Der var ikke nogen loungemøbler.

For god ordens skyld kan jeg nævne, at den ene familie bestående af [navne] faktisk skred fra hotellet og for egen regning indlogerede sig nogle dage på Corfu Holiday Palace Kanoni. Hun sendte os billeder og bekræftede, at der var nøjagtig lige så skønt og luksuriøst som det så ud på billederne på jeres hjemmeside.

Vi har brugt godt og vel 200 euro på taxa hjem fra byen (bus derind 4 gange og taxa hjem 4 gange), da vi jo ville være i Korfu By, som jo ligger tæt på vores eget valgte hotel, og nu var vi så nødt til at betale os fra at komme derind. Vi valgte så også at spise på restauranter i Korfu By da maden på det af jer valgte hotel simpelthen var for ringe. Og som tidligere skrevet gik sidste bus hjem kl. 21.00. Så jeres flytning af os, til modsatte side af øen, blev dyr for os.

I har ødelagt vores nøje planlagte ferie, og vi forventer, at I giver os den vare, vi har bestilt i form af et gavekort/pengebeløb svarende til en uge på det rigtige hotel.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 20. oktober 2022 til rejsearrangøren og mail af 23. maj 2023 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en kompensation på 6.850 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af yderligere 22.006 kr. svarende til tilbagebetaling af rejsens pris samt erstatning af udgifter til taxa på 200 euro.

Rejsearrangøren gør i mail af 19. oktober 2022 til klageren bl.a. gældende:

..."

Det er videre vigtig for oss å si fra om at vi alltid informerer våre kunder dersom det skjer en ovebooking.

Vårt mål er at vi alltid informerer våre kunder så snart vi selv mottar beskjed.

Vi velger også å ta med vår generelle informasjon om overbooking: [https://www. \[rejsearrangøren\]. dk/din-rejse/vaerd-at-vide/ pa-rejsemalet/hotelinformation](https://www.[rejsearrangøren].dk/din-rejse/vaerd-at-vide/pa-rejsemalet/hotelinformation). [link]:

Overbooking og opkøb

Overbooking

Trods faste kontrakter med vores hoteller, kan det ske, at hotellerne overbooker, altså har udlejet flere værelser, end de reelt har. Dette kan betyde, at vi må flytte dig til et andet hotel. Vores praksis i sådanne tilfælde er, at du bliver indkvarteret på hotel/lejlighedshotel af samme standard og beliggenhed, som dit oprindeligt bookedede hotel, såfremt dette er muligt. Modtager vi informationen om overbooking inden rejsens start, får du besked på forhånd. Hvis overbookingen finder sted i sidste øjeblik, vil du blive informeret af vores rejseledere, når du ankommer til din destination.

Vi har nå vurdert saken og kommet frem til at vi gir 6.850 kroner i prisavslag. Dette tilsvarer 25% av reisesens grunnpris. Beløpet vil bli refundert tilbake til kortet som reisen ble betalt med, og det vil ta fra 1-2 uker før du mottar pengene.

Dere krever hele reisen tilbakebetalt eller en ny gratis reise til det samme hotellet, men [rejsearrangøren] kan ikke imøtekomme dette kravet.

...”

I mail af 9. marts 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

I kølvandet på [flyselskab]-strejken oplevede vi desværre hoteller, der i vores fravær for at fylde deres værelser bookedede til anden side, hvilket betød at vi oplevede overbookinger, da strejken var slut. Nogle fik vi i tide til at nå at informere berørte gæster inden afrejse fra DK, men i nogle tilfælde - bl.a. [klageren] -blev overbookingerne endeligt bekræftet så sent, at dette ikke var muligt og de blev derfor informeret ved ankomst til destinationen.

Samtidig med dette, var det højsæson og det var derfor umuligt at finde et hotel i samme område som deres oprindelige.

Paleo ArtNouveau er et 4-stjernet hotel med en fin beliggenhed ud til vandet og en fin rating på TripAdvisor:

4,0 Very good

#6 of 13 hotels in Paleokastritsa

...

Paleo ArtNouveau har mange faciliteter og tjenester: Rummelig lobby, bar og kaffebar, reception med flersproget personale, stor swimmingpool med separat børnepool med liggestole og parasoller ved poolen, pool bar med et udvalg af snacks og sandwich, mini-marked, smykkebutik og udendørs privat parkering. Ud over de udendørs swimmingpools har Paleo ArtNouveau en tagbar, restaurant, poolbarer og bar/lounge og ligger kun 250 meter fra stranden. Se billeder & beskrivelse i [...].

Dog er det naturligvis ikke det oprindeligt bookedede og vi har derfor kompenseret med kr. 6.850,- (25% af rejsens grundpris), et beløb vi mener er rimeligt.

I en sidebemærkning vil jeg gerne sige at vi ingen interesse har i vente med at informere gæsterne til de er på rejsemålet, hvis det på nogen måde kan undgås.

...

Hotelbeskrivelse:

Corfu Holiday Palace Kanoni

...

Hotelkategori, beliggenhed og standard

[Rejsearrangøren] rating 4

Official rating 5

...

Gæsterne blev indkvarteret på Paleo ArtNouveau, 22 km fra Korfu By.

...

Deres oprindelige hotel ligger 6,4 km fra byen.

...

Beskeden om denne overbooking kom fredag eftermiddag, kl. 15:46:

...

Change Report:

...

Created On 22-07-2022 15:46.

...

New Hotel Information

New Hotel Classification: 4

Distance to Centre: 20                      New Hotel Room: Double room with seaview  
Types

...

Beach: No

...

Hotel Description: Featuring 2 pools, a restaurant with views over the Ionian Sea and a snack bar, PaleoArtNouveau Hotel lies just 250 metres from Palaioastritsa Beach.

...

Number of Bars: 1

Number of Restaurants: 1

...

Indoor Pool: NO

...

Pension: AI

...

Positive with New Hotel: Upgrade to All Inclusive

...

Desværre lukker Trafikafdelingen kl. 15:30, så denne blev ikke set inden weekenden. Det var kølvandet af [flyselskab]-strejken, så der var meget travlt og mange sager i kø, så da Trafikafdelingen mandag nåede til denne, var gæsterne på vej til Korfu.

..."

Klageren har i mail af 17. maj 2023 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra rejsearrangøren og har yderligere anført bl.a.:

"...

Jeg vil gerne rejse krav om, at [rejsearrangøren] dækker vores taxaudgifter 4x50 EURO. Den tarvelige mad på Paleo Art og ingen air con i restauranten gjorde, at vi valgte at spise ude. Pga. den afsides beliggenhed af hotellet, og at busserne ikke kørte efter kl. 21.00, måtte vi tage taxa hjem fra Korfu By efter spisning. Bus ud og taxa hjem 4 gange på en uge.

...

Vi havde jo regnet med at spise på det hotel, vi selv havde booket, da der var hele 3 restauranter.  
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 21. oktober 2022 til klageren og i mail af 23. maj 2023 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klageren ved ankomsten til rejsemålet blev indkvarteret på et andet hotel end bestilt. Denne indkvartering var utilfredsstillende for klageren pga. hotelstandarden, da den lokale hotelkategorisering var 4 stjerner og ikke 5 stjerner som bestilt, var beliggende længere fra Korfu By, var med All Inclusive i stedet for halvpension, havde færre restauranter, træningsfaciliteter mod betaling samt manglede indendørs pool og strand.

Rejsearrangøren har erkendt, at de fredag eftermiddag den 22. juli 2022 - 3 dage før klagerens afrejse den følgende mandag den 25. juli 2022 om eftermiddagen - blev bekendt med, at klageren ikke ville kunne indkvarteres på det bestilte hotel pga. overbookning, og først informerede klageren herom ved ankomsten til destinationen.

Da rejsearrangøren efter at have fået kendskab til hotelændringen ikke underrettede klageren om retten til at hæve aftalen, har rejsearrangøren tilsidesat sin underretningspligt, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 18, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt.

De omstændigheder, at rejsearrangøren først fik meddelelsen om overbookningen fredag eftermiddag efter kontorets lukketid, og at det var en meget travl periode for rejsearrangøren, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet finder, at manglerne samlet har påvirket pakkerejsen i så væsentlig grad, at klageren som følge af rejsearrangørens manglende fyldestgørende afhjælpning er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Da rejsen findes ikke at have været uden værdi for klageren, er rejsearrangøren berettiget til at fradrage et beløb på 14.428 kr.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 14.428 kr.

Heraf fratrækkes det beløb på 6.850 kr., som rejsearrangøren allerede har udbetalt til klageren.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 7.603 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af udgifter til taxakørsel, da klageren med rette havde kunnet forvente at bo tættere på Korfu by.

Erstatningen fastsættes skønsmæssigt til modværdien i danske kroner af 200 Euro.

Ankenævnet finder endeligt, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Ankenævnet henstiller, at rejsearrangøren i overensstemmelse med § 9, stk. 2, jf. §10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer ved bekræftelsen af aftalen, på et varigt medium, angiver det fulde indhold af aftalen, herunder oplysninger om indkvarteringsstedets væsentlige kendetegn i § 6, stk. 1, nr. 3.

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 7.630 kr. samt modværdien i danske kroner af 200 Euro til klageren [person1] samt renter fra den 19. oktober 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 på 275 kr. tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh  
Formand