

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 24-634

afsagt den 26. juni 2025

KLAGER [K] (2 voksne/2 børn)

REJSEARRANGØR BravoNext SA (Lastminute.com)
Virk-nr.: CHE-115704228

REJSEMÅL Side, Tyrkiet. 22.7.-28.7.2024.

PRIS I alt 30.218,59 kr. (ekskl. Travel Extra Pack Plus)

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering, navnlig pga. hotel- og værelsesstandard, som bl.a. var præget af fugt- og vandskader, utilstrækkelig rengøring, defekt interiør og manglende værelsesfaciliteter. Manglende hotelfaciliteter, herunder indendørs-pool, indendørs børneområde og udendørs legeplads, samt et fitnesscenter, der ikke var funktionelt. Utilfredsstillende forplejning. Hotellets beliggenhed, aircondition og strandfaciliteter. Utilfredsstillende hotelservice.

KRAV Kompensation på 32.158,61 kr. svarende til rejsens fulde pris.

KLAGEGEBYR 12. oktober 2024

SAGEN FULDT OPLYST 1. marts 2025

Ankenævnets afgørelse

BravoNext SA (Lastminute.com) skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 24.200 kr. til klageren [K] samt renter fra den 7. oktober 2024. 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 BravoNext SA (Lastminute.com) 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 10. juli 2024 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Side, Tyrkiet, for 4 personer for perioden fra mandag den 22. juli 2024 til søndag den 28. juli 2024 med indkvartering i standardværelse på hotel Side Win Hotel & Spa. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, navnlig pga. hotellets standard, der ikke levede op til beskrivelsen på rejsearrangørens hjemmeside. Hotellet fremstod nedslidt, med mug, fugt og beskadigede vægge og lofter efter vandskader.

Ved ankomst blev klageren og dennes familie tildelt et værelse med skimmelsvamp og kun tre senge, selvom der var bestilt til fire personer, hvilket medførte, at de måtte sove på gangen. På rejsens anden dag blev familien flyttet til et nyt værelse, som også var utilfredsstillende pga. dårlig standard, fugtskader, defekt inventar, hullede håndklæder og utilstrækkelig rengøring. En række lovede værelsesfaciliteter manglede, herunder barneseng, tøfler, røgalarm, kaffemaskine, minibar, elkedel, badehætte, tøjstativ, badekåber samt te- og kaffefaciliteter.

Klageren gør endvidere gældende, at flere af hotellets annoncerede fællesfaciliteter manglede, herunder indendørs pool og børneområde, udendørs legeplads og et funktionelt fitnesscenter. Desuden var poolområdet i dårlig stand med ødelagte markiser, og der var slidte og ødelagte solsenge på stranden.

Klageren gør endelig gældende, at receptionens personale udviste manglende vilje til at hjælpe og henviste til klagerens forsikringsselskab og rejsearrangøren. Trods gentagne henvendelser blev manglerne ikke udbedret.

I en udateret bookingbekræftelse fremgår bl.a.:

”...
Side Win Hotel & Spa – All Inclusive [4 stjerner]
...”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...
Faciliteter
Pool
...
Pooloverdækning
...
Familievenlig
...
Legeplads
...
Aktiviteter
Indendørs legeområde

...
Udendørs legeredskaber
...
Trænings- og motionscenter
...
Rengøringservice
Daglig rengøring
...
Liggestole
...
Privat strand
...
Familieværelse
30 m²
...
tøfler
...
Røgalarm
...
Kaffemaskine
...
Minibar
...
Elkedel
...
Barneseng
...
Badehætte
...
Tøjstativ
...
Badekåbe
...
Te- og kaffefaciliteter
...”

I mail af 25. juli 2024 – rejsens dag 4 – besvarede klageren en mail fra rejsearrangøren med uddybende spørgsmål i forhold til reklamationen, og skrev bl.a.:

”...
Hele hotellet er fyldt med mug. Lofter og vægge falder ned og fra hinanden. Intet er som på billederne fra jeres bookingside. Hotellet er faldefærdigt og livsfarligt. Der står på jeres bookingside, at det der et 4 stjernet hotel, men hotellet har INGEN stjerner.
Jeg har sendt en masse billeder i mailtråden.
...
Personalet i receptionen er ligeglade og siger vi bare kan tage fat i jer.
Kontaktede du [rejsearrangøren] under dit ophold?
Ja.

...

Vi er her stadig, for vi ved ikke hvad vi skal gøre.

Har du haft ekstra omkostninger på grund af dette? Hvis ja, bedes du vedlægge relevante kvitteringer.

Ikke endnu.

I yderligere en mail af 25. juli 2024 kl. 19.07 skrev klageren til rejsearrangøren:

”...

Opfølgning på tidligere mail.

Der er ingen indendørs pool længere.

Det indendørs børneområde findes heller ikke længere.

Det er minimalt hvad indgår i all inklusive. Størstedelen af tingene skal man betale ekstra for.

På værelserne er der ingen kaffemaskine, morgenkåbe eller minibar. Der er et minikøleskab med 3 vand når man ankommer. Håndklæderne er der huller i. Der er ingen rengøring på værelserne, medmindre man tager fat i rengøringspersonalet og fortæller at man ønsker rengøring. Alt er beskidt og slidt. Der flyder med skrald overalt og mad på gulvet i restauranten.

Vi snakkede med en dame og hendes børn, som er fra landet og hun var lykkelig over de ikke var blevet syge hernede over den ikke eksisterende hygiejne. Alle vi har snakket med hernede siger at det her hotel er det værste hotel i hele Side.

Hotellet er et synkende skib og bør lukkes øjeblikkeligt. Det er livsfarligt er være hernede.

Som nævnt tidligere, var det første værelse vi fik fyldt med mug og hverken min familie og jeg kunne sove på værelset, plus vi havde bestilt et værelse til fire personer men der er kun tre senge. Personale havde ikke mulighed for at give os et andet værelse, så vi måtte sove på gangen.

Dagen efter kl.16 fik vi 2 små værelser, hvor vi befinder os nu.

Vi er rædselsslagen og bange for at være her.

Jeg håber ikke hotellet for en krone for det her mareridt og vi håber meget på at få vores penge refunderet, hvis vi altså overlever.

Jeg kunne fortsætte denne mail, men tænker vi starter her.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 7. september 2024 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

For at være ærlig, tror jeg aldrig I kommer til at høre fra hotellet. Vi oplevede en masse gæster i receptionen, som også var utilfredse og måden de løste problemet på, var at hive stikket ud af internettet.

Det var ikke muligt at tage billeder af den dårlige lugt af skimmelsvamp. Vi har dog taget en masse billeder af alle de fejl og mangler, som hotellet havde for at give jer et samlet indblik i de billeder man kan se på jeres hjemmeside og hvordan virkeligheden så ud dernede.

Ingen af de billeder I har på jeres hjemmeside stemmer overens med hvordan tingene ser ud dernede.

Træningslokalet lignede slet ikke det, som det billede I har på jeres hjemmeside. Det lå inde i et baglokale, alle maskinerne var gået i stykker. Spejlene var faldet ned af væggene og der lugtede kraftigt af mug og skimmelsvamp.

Billedet I har med et legerum til børn og billedet af en indendørs pool, findes slet ikke. Og sådan kan vi blive ved.

1- If the hotel has an issue, why did not you contact us on the first day?

Hotellet sagde, at vi skulle kontakte vores rejseforsikring, som vi gjorde d. 23/7. Vi kunne desværre ikke ringe til dem da vi ankom d. 22/7 fordi vi ankom sent på hotellet.

D. 24/7 sent eftermiddag fortæller vores reseedforsikring, at vi skal kontakte jer, som vi så gør d. 25/7.

2. Did you raise the complaint with the hotel? If yes, what was their response? If not, why did not you raise the complaint directly with the hotel?

Lige efter vi havde fået nøglen til hotelværelset, går jeg op til receptionen, for at gøre opmærksom på, at værelset lugter kraftigt af skimmelsvamp. Min kæreste er overfølsom for skimmelsvamp og fik med det samme vejrtrækningsproblemer. Hotellet svarer, at de først kan give os et nyt værelse kl. 02:00 om natten og i mellemtiden tilbyder de os at vi kan sove på gulvet i deres baglokale eller ude på værelsesgangen.

Kl.02:00 er jeg tilbage i receptionen og får at vide at værelserne ikke er klar endnu, men at jeg kan komme tilbage kl. 04:00.

Kl. 04:00 er jeg tilbage i receptionen og endnu en gang får jeg at vide, at værelserne stadig ikke er klar, men at jeg kan komme tilbage kl. 12:00 om eftermiddagen. På nuværende tidspunkt har mine 2 grædende børn og min kæreste ikke lukket et øje hele natten. Jeg fortæller hotellet, at vi tager på stranden for at sove og at vi først er tilbage på hotellet igen kl. 14:00.

Hotellet svarer, at det er intet problem. De vil sørge for at finde et nyt værelse til os, så alt var klart til vi kom tilbage på hotellet.

Da vi kommer tilbage på hotellet kl. 14:00 som aftalt, havde de alligevel ikke et værelse klart til os, men de siger at vi kan få et nyt værelse dagen efter.

Jeg bliver rigtig vred og ked af det, så jeg beslutter at inviterer alle de ny ankomende gæster på hotellet ind på vores værelse, så de kan se hvilken dårlig stand hotellet er i.

Hotellet skynder sig at give min familie og jeg et nyt værelse og denne gang med 4 senge, som vi havde bestilt i stedet for 3 senge, som var på vores første værelse.

Værelset lugtede ikke af skimmelsvamp, men var i lige så dårlig stand, som det første værelse vi fik. Mange af de billeder vi har sendt til jer, er fra værelset vi fik efterfølgende.

3- Did you complete the stay or did you check out early?

Ja, vi forblev for hotellet, da vi ikke havde råd til at finde et andet hotel. Min familie og jeg havde brugt lang tid på at spare op til den her rejse.

Vi spurgte hotellet om de havde mulighed for at booke et nyt hotel til os, men det ville de ikke.

4- What exactly you are looking for? If a compensation, How much?

Vi forventer at få hele beløbet refunderet, da vi på ingen måde har fået den ferie vi har købt.

På jeres hjemmeside stod der, at det var et 4 stjernet hotel, men da vi ankommer kan vi se at hotellet har ingen stjerner.

Alle de billeder på jeres hjemmeside af hotellet er falske.

Hotellet er nedslidt og faldefærdigt. Selv de indfødte, som var på ferie på hotellet frygtede for deres liv.
Fjern hotellet øjeblikligt fra jeres hjemmeside, så ikke der er andre stakkels mennesker, som oplever dette mareridt.
Dette hotel burde ikke se dagens lys igen.
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 30. marts 2025 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 32.158,61 kr. svarende til rejsens fulde pris.

Rejsearrangøren gør i mail af 4. september 2024 til klageren bl.a. gældende:

”...
As I checked the records, you contacted us on 25/07/2024 and informed us that the hotel is in very bad condition, the hotel is filled with mold, the walls are falling apart and the ceiling is falling. As a result, we have escalated the issue to the supervisor and we have raised the issue with the provider. Unfortunately, we have not received any update from the provider yet regarding this issue.
As I checked the evidence that you have shared does not support the claim you have raised. It is you are claiming for the above reasons and you have shared the pictures of something else. I am most happy to go back to the provider and get the update for you. However, I am not assuring you a refund/compensation at this point of time.
At the same time, I have same questions:-
1- If the hotel has an issue, why did not you contact us on the first day?
2- Did you raise the complaint with the hotel? If yes, what was their response? If not, why did not you raise the complaint directly with the hotel?
3- Did you complete the stay or did you check out early?
4- What exactly you are looking for? If a compensation, How much?
I am looking forward to your response.
...”

I mail af 3. oktober 2024 skriver rejsearrangøren yderligere til klageren:

”...
I am writing to inform you that I have received a response from our hotel provider regarding the complaint we raised on your behalf. Unfortunately, they have indicated that they have not received any updates from the hotel concerning this matter. As a result, they are unable to offer any refund or compensation at this time.
Regrettably, based on the evidence you have provided, we are also unable to issue a refund or compensation. I understand that this may be disappointing news, and I assure you that we have made every effort to advocate for your concerns.
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 25. juli 2024 og 20. september 2024 til klageren.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordring hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om en udtalelse i sagen inden fristens udløb. Brev af 21. februar 2025 lød således:

”...

Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 22. januar 2025.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.

...”

Ankenævnets afgørelse

Da den indklagede rejsearrangør ikke har udtalt sig i sagen under sagens forberedelse og inden Ankenævnets fastsatte tidsfrister trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at manglerne har et sådant omfang, at hotellet generelt fremstår som uegnet til beboelse.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren ved ankomst til hotellet fik anvist et værelse med skimmelsvamp og kun tre senge, selvom der var bestilt et værelse til fire personer. Klageren og dennes familie overnattede derfor på værelsesgangen den først nat, da hotellet ikke anviste klageren et andet værelse før om eftermiddagen dagen efter – rejsens dag 2.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet endvidere, at indkvarteringen i øvrigt var utilfredsstillende pga. manglende hotel- og værelsesfaciliteter, herunder indendørs pool, indendørs børneområde, udendørs legeplads og et funktionelt fitnesscenter, samt en utilstrækkelig rengøring af både værelser og fællesområder.

Det er ubestridt, at klageren først reklamerede til rejsearrangøren den 25. juli 2024 – rejsens dag 4.

Da rejsearrangøren, som sagen foreligger og uanset at Ankenævnet har anmodet herom, ikke har dokumenteret, hvorledes klageren er underrettet om sin reklamationspligt i aftalegrundlaget, kan rejsearrangøren ikke påberåbe sig klagerens manglende eller sen reklamation. Kompensationen for manglerne beregnes derfor fra rejsens første dag den 22. juli 2024, selv om klageren først reklamerede til rejsearrangøren rejsens dag 4.

Nedslaget fastsættes herefter efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 24.200 kr.

Ankenævnet finder endelig, 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 skal endvidere henstille, at rejsearrangøren fremadrettet sikrer, at hotellet håndhæver efterlevelse af sin egen skiltning om dresscode i restauranten eller alternativt fjerner skiltningen.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

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:

BravoNext SA (Lastminute.com) skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 24.200 kr. til klageren [K] samt renter fra den 7. oktober 2024. 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 BravoNext SA (Lastminute.com) 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