

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 25-48

afsagt den 21. august 2025

KLAGER [klageren] (6 personer)

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]
[...]

REJSEMÅL Cala d'Or, Mallorca. 27.8.-3.9.2024.

PRIS I alt 35.613,60 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering, navnlig pga. defekt aircondition anlæg på værelse 11, 122, 201 og 202. Utilfredsstillende værelses- og hotelstandard, mangelfuld rengøring, og beskidte pools. Utilfredsstillende hotelservice.

KRAV Kompensation på 16.000 kr.
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 3.625 kr.

KLAGEGEBYR 18. januar 2025

SAGEN FULDT OPLYST 26. maj 2025

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.800 kr. til [klageren] samt renter af 2.175 kr. fra den 18. januar 2025 og af 3.625 kr. fra den 21. september 2025. 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 26. maj 2024 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Cala d'Or, Mallorca, for 6 personer for perioden fra tirsdag den 27. august 2024 til tirsdag den 3. september 2024 med indkvartering i 3 toværelses lejligheder på [Lejlighedshotel]. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen har været utilfredsstillende, navnlig pga. mangelfuld rengøring og vedligeholdelse af værelserne, lugt af mug og støj fra airconditionanlægget, manglende udskiftning af sengetøj og håndklæder, samt manglende rengøringsfrekvens af værelserne i forhold til det lovede i hotelbeskrivelsen.

Klageren gør endvidere gældende, at klageren og dennes ægtefælle grundet manglerne måtte skifte værelse fire gange under opholdet, men uden at forholdene blev tilfredsstillende afhjulpet. Klageren og dennes ægtefælle sov derfor hele ugen på deres medrejsendes værelse, værelse nr. 21.

Klageren gør yderligere gældende, at rengøringen af hotellets fællesarealer samt standarden af poolområdet og kvaliteten af poolvandet i alle 3 pools var utilfredsstillende, samt at klageren blev opkrævet betaling for udskiftning af poolhåndklæder.

Klageren gør endelig gældende, at hotellets service har været utilfredsstillende pga. hotelpersonalets håndtering af klagerne og manglende vilje til at afhjælpe problemerne.

På rejsearrangørens hjemmeside var hotellet på bestillingstidspunktet bl.a. beskrevet således:

”...

3,5 stjerner

...

Lejlighedshotel [lejlighedshotel] er et hyggeligt hotel med beliggenhed i udkanten af det charmerende Cala d'Or, og i gåafstand fra stranden, Cala Llonga. Opholdet er med All Inclusive, hvor måltider, snacks og drikkevarer er inklusiv i prisen hjemmefra. Indkvarteringen sker i rummelige værelser med plads til op til 6 personer. Alle er indrettet med balkon eller terrasse og ligger i lyse, lave bygninger omkring et hyggeligt poolområde med flere swimmingpools, børnepools og solterrasse.

...

Værelsestype

2-værelses lejlighed (1 soveværelse) almen

...

størrelse ca. 45m²

antal sovepladser: 4

terrasse med udendørs møbler

kaffe-og tefaciliteter

køleskab

tv (fladskærm, satellit-tv)

aircondition (kan justeres: hele dagen)

opholdsstue: 2 sovepladser (2 x enkelt sovesofa), siddehjørne

soveværelse(r): 1 soveværelse
soveværelse 1: 2 sovepladser (1 x dobbeltseng)
badeværelse(r): 1 badeværelse
badeværelse 1: brusebad, vask, toilet, hårtørrer, make-up spejl
...
Faciliteter
Generelt
Officiel klassifikation: 3,5 stjerner
...
sengelinned inkluderet skiftes 2 gange pr. uge
håndklæder inkluderet skiftes 3 gange pr. uge
...
rengøring af værelset 7 gange om ugen
...
Pools
håndklæder inkluderet
børnepool (antal:1) (separat)
udendørs swimmingpool (antal 4, herunder 2 kun for voksne) (ferskvand, liggestole (gratis), parasol (gratis))
pool på taget (kun for voksne)
vandruksjebane(r)
..."

I faktura sendt til klageren den 26. maj 2024 fremgår bl.a.:

"...
[REJSEARRANGØRENS] REJSEBETINGELSER
Når du foretager en booking hos [rejsearrangøren], betyder det, at du accepterer [rejsearrangørens] vilkår og betingelser, flyselskabets, forsikringsselskabets og biludlejningsfirmaets betingelser samt betingelser for andre ekstraydelser, såfremt de er relevante for din booking. Vi henviser til siden med generelle betingelser, som du kan finde her: [link til de generelle betingelser på rejsearrangørens hjemmeside]
...
REKLAMATION
Hvis du mod forventning oplever mangler på din rejse, har du pligt til hurtigst muligt at informere os om det. Det skal du gøre, så vi har mulighed for at rette op på dem. Du skal reklamere til [rejsearrangørens] guider på destinationen. Hvis der ikke er guider på destinationen, skal du straks kontakte os på [telefonnummer] eller [info-mail].
Reklamation efter hjemkomst skal altid foregå skriftligt.
..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage den 9. september 2024 i rejsearrangørens online klageformular og gør yderligere gældende:

"...
Vi skriver denne klage i dyb skuffelse og med et behov for at udtrykke vores utilfredshed over de forhold, vores familie har oplevet under vores ophold på [lejlighedshotel]. Vores

forventninger til en behagelig ferieoplevelse blev desværre ikke indfriet, og vi føler os tvunget til at gøre opmærksom på en række alvorlige mangler ved deres faciliteter og service, samt håndtering af vores oplevelser med [rejsearrangørens] guider.

Først og fremmest blev vi chokerede over den generelle rengøringsstandard på hotellet. Vores værelse, samt fællesområder, fremstod beskidte og uhygiejniske. Værelserne blev ikke rengjort ordentligt, og der var tydelige tegn på manglende vedligeholdelse.

I forhold til beskrivelsen af hotelværelserne står der specifikt på [rejsearrangørens] hjemmeside ”Rengøring af værelset 7 gange om ugen”, hvilket desværre ikke var vores oplevelse (Kan ses på billederne). Derudover står der specifikt ”sengelinned inkluderet skiftes 2 gange pr. uge”, hvilket vi rigtig gerne vil pointere, ikke var noget vi oplevede på vores 7 dages ophold. I forhold til håndklæder beregnet til pool står der igen specifikt ”håndklæder inkluderet”, hvilket heller ikke passer, da vi skulle lægge 10€ i depositum for håndklæder, og betale 1€ pr. håndklæde, hver gang det skulle skiftes.

Værelsesproblemet: Da vi ankom til hotellet omkring kl. 11:00 d. 27/8, fik vi tildelt værelserne 11, 13 og 21. Vi trådte ind på værelse 11 og ser et fuldstændig rodet og beskidt ulækkert værelse. Ikke det bedste førstehåndsindtryk på en ferie man har betalt 6000kr pr. person for. Værelse nummer 11 var ikke blevet rengjort og gjort klar til nye gæster. Der lå sorte lange hår på gulvet, pletter på lagnet i sengen, sofaerne var beskidte og ikke redt. Der lå skraldeposer med skrald flere steder, plastik flasker på bordene, beskidt toilet med afføring op ad kanterne, badet var fyldt med balsam sæbe, håndvasken var beskidt og værelset var generelt virkelig ikke særligt indbydende. Derudover var det ikke muligt for at komme ind på værelse 13, med vores nøgler. Dette viste sig at være et batteri der ikke var blevet skiftet, og der måtte komme en pedel og skifte batteri for at vi kunne komme ind på værelset med vores værelses-nøgler.

Vi måtte derfor have fat i receptionen allerede få minutter efter at vi havde fået udleveret vores værelsesnøgler, så de kunne få rengjort værelse 11 og repareret døren til værelse 13, inden vi kunne rykke ind i dem. Dette mener vi, allerede burde have været gjort og tjekket op på, siden vi jo fik vores værelseskort med det samme vi ankom til hotellet. Grundet det ikke særligt indbydende værelse, valgte vi at spørge efter et værelse tættere på poolen. Vi fik et værelse med nummeret 122. Til gengæld var dette værelse heller ikke særligt indbydende. Der var beskidte puder i sofaen, lampen var fyldt med gammel rust og der lå hår alle vegne, samt der flød noget ned af vasken på ydersiden. Efter vi havde rykket vores ting på værelse 122, og aircondition havde været tændt i 10 minutter, begyndte der at komme en syrlig og grim lugt. Værelset lugtede utroligt meget af mug og skimmel. Vi henvendte os i receptionen og fortalte dem at det var umuligt at overnatte i et rum der lugtede så kraftigt af mug, og var så beskidt. Vi bad dem komme ned at lugte, og de mente at det ikke var noget specielt. Vi henvendte os derefter i receptionen igen senere på dagen, og fortalte igen, at det ikke var en mulighed at sove i et rum der lugtede sådan. Tilstedeværelsen af skimmel er ikke blot et tegn på dårlig vedligeholdelse, men udgør også en alvorlig sundhedsrisiko, især for personer med allergier eller astma, hvilket er tilfældet for en af os i familien. Receptionen sendte en mand ned for at lave aircondition, hvilket ikke virkede. Dette gjorde at vi ikke kunne overnatte i værelset, og måtte derfor bede om en opredning i vores rejsefællers værelse, som de venligt måtte stille til rådighed, da skimmelsvamp og mug, som nævnt tidligere, er rigtig sundhedsskadeligt. Vi sov hos vores rejsefæller allerede den første nat fra d. 27-28 august. Dagen efter tog vi igen kontakt til receptionen, der efter mange henvendelser tilbød, at vi kunne få en affugter ned på værelset, hvilket vi sagde JA TAK til. Efter 20 minutters tid kom en assistent ned på værelset og sprøjtede værelset ind i et rengøringsmiddel som åbenbart ”skulle hjælpe”

fordi de ikke lige havde en affugter tilgængelig alligevel. Utroligt nok! Dette resulterede i at vi igen var nødsaget til at sove hos vores rejsefæller fra d. 28-29 august.

Dagen efter gik vi igen i receptionen og klagede, mens vi også kontaktede [rejsearrangørens] personale, da tålmodigheden mellem hotel-manageren og os som gæster, ikke længere var eksisterende for nogle af parterne. Der var ikke rigtig nogen der kunne forstå, at aircondition ikke kunne reguleres på dette værelse. Da en [...] guide kom på forbi på hotellet, fik vi pludselig tildelt et nyt værelse, rum nr. 202. Dette værelse startede med at virke som et godt værelse, da det duftede rent og nyt, og fordi rengøringen havde været grundig. Her gik guiden fra [rejsearrangøren] med, for at være sikker på at værelset var i god stand. Da guiden gik fra værelset, og vi som familie blev siddende i værelset lidt, begyndte værelset langsomt at lugte lige så fælt som det andet værelse (værelse 122), som vi i øvrigt ikke havde overnattet i endnu. En af vores rejsefæller nåede at fange [rejsearrangørens guide] i receptionen og fortalte hende at der skulle en affugter ned på værelset, og at vi havde opdaget at aircondition var utæt. Det var derfor en nødvendighed at der kom en tekniker for at lave den. Vi ventede derfor hele dagen på at dette skulle ske. Da vi nåede sen aften d. 29/8, og der hverken havde været en tekniker eller afsat en affugter i værelse 202, e-mailede én af vores rejsefæller, [...], til [rejsearrangøren], om at der stadig intet var sket med værelset, og at vi endnu en nat skulle blive i det værelse vores rejsefæller havde, og derfor på den opredning fra d. 27. august. Da vi om morgenen d. 30/8 gik ned i værelset for at tjekke om de havde været forbi med en affugter, så vi til vores store overraskelse at soveværelset var blevet forvandlet til en pool, af alt vandet fra den utætte aircondition.

Dag 4, d. 30. august, fik vi tilbudt et nyt værelse, værelse 201, da både [rejsearrangøren] og hotelmanager godt kunne se at det ikke var optimalt med en pool i soveværelset. Desværre lugtede værelse 201 også meget af mug og skimmelsvamp, og derudover larmede aircondition (se vedlagt video), og der var skimmelsvamp på kanterne af begge aircondition. Derfor valgte vi at kontakte receptionen endnu en gang, vedrørende larmen. De meddelte, at de ville sende en mand ned og lave den, men først dagen efter, hvilket gjorde at vi endnu en gang måtte blive på vores rejsefællers værelse og den opredning vi havde fra d. 27/8. Da det er direkte sundhedsskadeligt at forholde sig og sove på et værelse med den slags lugt, fugt og skimmelsvamp, valgte vi at sove på værelse 21, med vores rejsefæller, resten af dagene, da både hotellets reception, og os selv var blevet trætte af at bruge vores ferie, til 35.000 kr., på at diskutere og rykke rundt.

Dag 5, 6 og 7 blev brugt på at snakke med [rejsearrangøren] og oprette klagesag. Vi endte med at skifte værelse 4 gange under vores ophold, hvilket er fuldstændig uacceptabelt og meget forstyrrende for vores ferie. Den hovedsagelige årsag til dette, var at airconditionanlægget på de tildelte værelser (Værelse 11, 122, 202, 201) ikke fungerede korrekt, og værelserne var beskidte. De var decideret ulækre og er under al kritik. På trods af gentagne henvendelser til receptionen, oplevede vi, at personalet ikke forstod eller tog vores bekymringer alvorligt, hvilket forlængede problemet og forværrede vores oplevelse. Vi kontaktede efterfølgende rejseselskabet [rejsearrangøren], der forsøgte at hjælpe, men desværre uden held. [Rejsearrangøren] gjorde ikke vores oplevelse bedre, og bidrog med mindre end de skulle have gjort i en sådan situation.

Et andet problem, der fortjener at blive fremhævet er pool-området, som var langt under standard. Vandet i den store pool var uklart og syntes at være forurennet, hvilket gjorde det uindbydende og usikkert at benytte. Dette forværrede yderligere vores ophold, da poolen er en central del af en familieferie. Ved poolen kan det ses at risten hvor vandet skal løbe ned er helt gult af bakterier, hvilket igen er sundhedsskadeligt og klamt! (se billede).

Derudover er der langs poolens indervæg også en tyk gul streg, fra den ene til den anden ende, hvilket også er fuldstændig uacceptabelt. Vandet var grumset, og hvis du gik derned og badede fik du lange sorte hår på benene og plastre og papir der svømmer rundt sammen med dig. Føj! Dette er ikke noget der burde være i orden at sælge til jeres kunder! Man betaler for det man får vist på billederne og det var i hvert fald ikke det vi blev mødt af.

Poolen i voksenområdet på roof top er mindre end den ser ud på billederne og voksenpoolen ved restaurantindgangen var lige til at overkomme, selvom der lå skidt og snavs i der også. Ad!

...

Samlet set har vores ophold på [Lejlighedshotel] været præget af utilstrækkelig rengøring, dårligt vedligeholdte faciliteter og en mangel på forståelse fra personalets side, i forhold til at håndtere problemerne. Disse oplevelser står i stærk kontrast til det, vi havde forventet, og har desværre resulteret i en meget skuffende ferie.

Rejsefællers oplevelse Rengøringen eksisterede nærmest ikke, og det er til at se over det hele på hotellet. Derfor var det heller ikke kun de 4 værelser, pool områderne, toiletterne, badet osv. der var beskidt. Værelse 21 var også ulækkert. Til gengæld var det ren held at aircondition virkede og ikke førte skimmelsvamp ud i rummet!

Det er fuldstændig uacceptabelt at man som turist, der giver så mange penge, skal blive udsat for utrolig dårlig service, dårligt indeklima, sundhedsskadelige værelser og chance for helbredsmæssige udfordringer. Dog er det endnu mere vigtigt for at pointere at vi har boet 4 mennesker på et 2 mands værelse. Vi har altså boet indelukket på et værelse der er beregnet til 2 mennesker. Det betyder at vi i realiteten har betalt 24.000 kr. for at bo 4 mennesker på et 2 mands værelse, som skulle koste 12.000 kr. Fuldstændig uacceptabelt. Derudover går dette også udover vores 2 rejsefæller som havde forventet at have sit eget rum med plads til deres egne ting og deres 2 kufferter, og altså ikke et proppet værelse med 4 kufferter. Men da hverken [rejsearrangøren] eller hotellet havde mulighed for at levere god service til os, var det heldigt at vi havde vores 2 rejsefæller som gad at huse os på vores ophold i alle 7 dage. Hvilket jo ikke burde være nødvendigt, når hver mand har betalt sin del, for at komme på ferie.

Disse problemer har haft en betydelig negativ indvirkning på vores ferieoplevelse, da alle i rejsegruppen blev involveret i de gentagne udfordringer med værelserne og faciliteterne. Vi måtte konstant afbryde vores planer for at håndtere situationen, hvilket tog meget af den glæde og afslapning, vi havde set frem til. I stedet for at nyde ferien, blev vi tvunget til at bruge tid på at tale med hotellets personale og [rejsearrangørens] guider for at forsøge at finde løsninger på problemerne. Dette medførte, at vi måtte tage hensyn til, hvornår vi kunne kontakte guiderne, hvilket påvirkede vores evne til at deltage i udflugter og aktiviteter, vi ellers havde planlagt. Hertil vil vi yderligere pointere at kontakten til [rejsearrangøren], har været meget besværlig og indviklet. Det var ikke muligt for at få et nummer til den guide der var tilknyttet hotellet, og vi skulle derfor kontakte hovedkontoret i [land], hvis vi ville i kontakt med nogle omkring vores situation. Hovedkontoret skulle derfra sende os videre til en guide på Mallorca, som skulle sende os videre til en guide som var tilknyttet hotellet. Dette var slet ikke optimalt. Vi fandt ud af, d. 29/8, at vi skulle skrive til mailen "[guidernes mailadresse]", for at komme i direkte kontakt med den tilknyttede guide. Dette betød også at der var lang ventetid, og dermed at vi skulle være opmærksomme på hvornår de eventuelt kunne finde på at ringe.

Den konstante usikkerhed omkring vores indkvartering og de vedvarende problemer med værelserne skabte en frustrerende og stressende atmosfære for hele familien. Det tog

toppen af stemningen, og vi følte, at vi i højere grad brugte tiden på at løse praktiske problemer, frem for at nyde vores tid sammen og slappe af. Dette var særligt ærgerligt, da formålet med ferien netop var at få en tiltrængt pause og kvalitetstid med familien.

...

Derudover forventer vi en kompensation for at rette op på de mangler og oplevelser vi har været udsat for.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 22. januar 2025, 10. marts 2025, 12. marts 2025, 18. maj 2025 og 24. maj 2025 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 3.625 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation på 16.000 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 10. december 2024 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har undersøgt jeres sag, og har i den forbindelse fremlagt den for hotellet, som endnu ikke er vendt tilbage med en udtalelse om jeres ophold, selvom vi har rykket for svar flere gange. Vi har derfor måtte vurdere jeres sag udelukkende ud fra jeres egen udtalelse og kommentarerer fra vores guide service.

...

Værelsessituation for 2 ud af 6 rejsende

Vi beklager, at de to personer, der startede med at blive tjekket ind på værelse 11, oplevede at værelset ikke var klart ved ankomst, og at der opstod yderligere udfordringer i forhold til værelsessituationen. Guiderne forsikrer os om, at hotellet forsøgte at afhjælpe situationen ved hjælp af værelsesskift og teknikere til aircondition, men uanset hvad er det beklageligt, at der ikke blev fundet en tilfredsstillende løsning og at I derfor følte jer nødsaget til at dele værelse. Vi forstår, at situationen med forskellige værelser, rengøring, aircondition-udfordringer og lugt, har været frustrerende og bidraget negativt til jeres ferieoplevelse, og derfor kan vi tilbyde jer en kompensation på 3400 kr.- som refundering for disse gener. Kompensationen er beregnet ud fra pakkerejseprisen for parret, hvis værelsessituation ikke forløb sig optimalt. Derudover er der også medregnet en del for den gene, det har været at skulle dele værelse.

Pools og håndklædeservice

Med hensyn til poolen, må det forventes, at der i løbet af et hotels åbningsperiode, vil komme brugstegn eller slitager, fordi der siden hotellet åbnede i foråret har været gæster non stop. Dog kan vi forsikre om, at vores hoteller overholder retningslinjerne for rengøring. Vi beklager, at pool faciliteterne ikke levede op til jeres forventninger. Derudover informerer I om, at hotellets håndklædeservice har en ekstra omkostning, hvilket vi ikke informerer om på hjemmesiden. Dette vil vi naturligvis også gerne kompensere for, hvilket svarer til 225 kr.- beregnet ud fra at I alle 6 har fået skiftet pool håndklæde 5 gange på ferien. Hotellet har ikke selv gjort os opmærksomme på dette, og derfor takker vi for

denne information - vi har videreleveret den, så vi kan rette dette på vores hjemmeside i hotellets beskrivelse.

...

Ud fra de udfordringer, I oplevede på jeres ferie, kan vi samlet tilbyde en kompensation på 3625 kr.- som refundering. Hvis I ønsker refunderingen bedes I venligst besvare denne mail med IBAN og BIC (swift) information samt fulde navn på kontoen, som pengene skal refunderes til.

...”

I mail af 10. februar 2025 til rejsearrangøren fremkommer hotellet med sine synspunkter til klagen og skriver bl.a.:

”...

Værelsestildeling og rengøring:

Ved gæstens ankomst den 27. august opstod der et problem med låsen på værelse 13, som hurtigt blev løst. Der var desuden en forglemmelse i rengøringen af værelse 11, hvilket straks blev håndteret ved at tilbyde gæsten et nyt værelse (værelse 122).

Skimmelsvamp og aircondition-problemer:

Hotellets personale inspicerede værelse 122 efter gæstens klage og bekræftede, at der ikke var skimmelsvamp. Den lugt, som blev rapporteret, skyldtes høj luftfugtighed og øget brug af aircondition i højsæsonen. Vi beklager, hvis dette forårsagede ubehag, men vores vedligeholdelsesteam identificerede på intet tidspunkt nogen sundhedsrisiko.

Endelig værelsesændring:

Gæsterne blev flyttet til flere værelser som en del af vores bestræbelser på at imødekomme deres ønsker og sikre deres tilfredshed. Værelse 202 og 201 var begge funktionsdygtige, og der blev ikke konstateret strukturelle problemer med airconditionen ud over normal kondens.

Fælles indkvartering: Det er vigtigt at præcisere, at værelse 21 aldrig var beregnet til fire gæster. Dette var en personlig beslutning fra gæsternes side, til trods for at de blev tilbudt passende alternative værelser.

Pool og fødevarer sikkerhed:

Pool:

Vores pools rengøres og overvåges dagligt. Vandkvalitetsregistreringer i gæsternes opholdperiode bekræfter, at klor- og pH-niveauerne var inden for de krævede standarder, og der blev ikke rapporteret om grønt vand eller algevækst.

...

Hotellet har ikke tilbudt kompensation, da problemerne blev håndteret med det samme, og alternative værelser blev stillet til rådighed. Gæsten har i sidste ende benyttet de bestilte ydelser, og vi har sikret, at alle klager blev besvaret hurtigt og med omhu. På baggrund af ovenstående anser vi ikke kravet for gyldigt til kompensation, da gæstens oplevelse ikke stemmer overens med de faktiske forhold og de standarder, vi opretholder på vores ejendom.

...”

I mail af 25. marts 2025 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Pax 1 og 2 (klageren):

Værelse 11 – 122 – 202 – 201 – [rejsearrangøren] anerkender at værelsesskifte har været nødvendigt under ferien grundet manglende rengøring og problemer med aircondition.

Øvrige pax:

Værelse 13 - [rejsearrangøren] anerkender at der var udfordringer med låsen på døren til værelset ved check-in, som blev løst øjeblikkeligt.

Værelse 21 - [rejsearrangøren] anerkender at der har været mangler i form af løbende rengøring på værelse 21.

Se bilag 06 klagerens oprindelige klage for udspecificering af værelser.

Generelt:

[Rejsearrangøren] bestrider at hotellets kategorisering er ukorrekt. [rejsearrangørens] vurdering af hotellet er 3,5 stjerner, hvilket også er hotellets officielle klassificering.

[Rejsearrangøren] bestrider at der mangler i form af faciliteter på hotellet. [rejsearrangørens] oplyste faciliteter, stemmer overens med de faciliteter hotellet har.

[Rejsearrangøren] anerkender der var angivet forkert information omkring håndklædeservice.

[Rejsearrangøren] bestrider at poolen skulle være sundhedsskadelig at benytte eller fremgår som forurennet. Hotellet forsikrer at poolen rengøres dagligt.

...

For de anerkendte klagepunkter, tilbød [rejsearrangøren] følgende compensationstilbud: 10% af 2 rejsendes pris (å 5971,6 DKK pr. person) for udfordringer med aircondition, svarende til 1.194,32 DKK.

10% 2 rejsendes pris (å 5971,6 DKK pr. person) for manglende rengøring, svarende til 1.194,32 DKK.

10% af 3 rejsedage for 4 personer som delte værelser, svarende til 1023,7 DKK.

Den tilbudte compensation for ovenstående lød på 3400 DKK, da der blev valgt at runde ned, for at angive et rundt tal.

225DKK refundering for udgifter i forbindelse med håndklædeservice grundet forkert information.

Totale compensationstilbud lyder på 3625 DKK

[Rejsearrangøren] ønsker at præcisere, at pax 1 og 2 (klageren) efter værelsesskiftet valgte ikke at opholde sig på de tildelte værelser, men i stedet sov på værelse 21 sammen med to andre rejsende. Compensationen for værelsesskiftet afspejler den begrænsede tid brugt på selve skiftet, da der ikke var tale om en fuld nedpakning og udpakning af bagage.

Hotellet har løbende imødekommet klagerens henvendelser ved gentagne gange at tilbyde værelsesskifte, sende teknikere for at afhjælpe udfordringerne med aircondition samt opfylde ønsket om en ekstra opredning på værelse 21. Derudover har guiderne assisteret med kommunikationen mellem gæsten og hotellet.

Fra den 31. august meddeler klageren i bilag 06, at klageren affandt sig med situationen og derfor valgte ikke at opsøge mere hjælp. Dette er på trods at hotellet imødekom gæstens tidligere henvendelser for at rette op på situationen, samt at guiderne fortsat var til rådighed. Af denne grund er compensationen beregnet til at dække de tre rejsedage fra den 27/8 til den 31/8, hvorefter det anses som gæstens eget valg at forblive på værelse 21 sammen med de øvrige rejsende.

Endvidere ønsker [rejsearrangøren] at fastslå, at hotellet har oplyst at der ikke var nogle defekter ved airconditionanlægget på værelse 201, som gæsten fik tildelt den 30/8. Derudover i bilag R – Video af AC fremgår der ikke indstillinger af eller temperaturen på airconditionanlægget.

Efter ovenstående kompensationstilbud blev afslået, blev der i opkald med klageren, fastgjort, at klageren ønskede et højere beløb i kompensation. For at [rejsearrangøren] kunne imødekomme dette ønske, blev det kommunikeret med klageren at beløbet ville være i form af et gavekort, hvilket gæsten umiddelbart var indforstået med. Herefter fik klageren tilsendt det sidste kompensationstilbud, på et gavekort på 8.000 DKK, som blev afslået. Se venligst bilag U - Kompensations tilbud. Kompensationsbeløbet blev forhøjet for at imødekomme klageren, da [rejsearrangøren] anerkender at gæsten har oplevet udfordringer på ferien og ønskede at indgå forlig med klageren. [Rejsearrangøren] ønsker at understrege at det ikke er sundhedsskadeligt at bo på den indkvartering klageren har booket. Klageren påstår at poolen er forurenet og at der var skimmelsvamp i de 3 værelser pax 1 og 2 fik tildelt. Dette er ikke blevet bekræftet fra nogle parter, ej hellere fremsendt billeder på dette. Dette understøttes også af hotellets egen udtalelse om klagen i bilag C – Hotel svar på klagen, oversat.
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 2. maj 2025 og 19. maj 2025.

Ankenævnets afgørelse

Rejsearrangøren har erkendt, at der var mangler ved airconditionanlægget og rengøringen på klagerens værelser – nr. 11, 122 og 202 – samt utilfredsstillende rengøring på medrejsendes værelse nr. 21. Derudover har rejsearrangøren erkendt problemer med låsen ved ankomst til medrejsendes værelse nr. 13. Det er ligeledes ubestridt, at hotelbeskrivelsen lovede gratis poolhåndklæder, og at klageren oplevede gener som følge af at flytte værelse fire gange samt ved at have opholdt sig fire personer i værelse nr. 21.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet endvidere, at klageren har godtgjort støjgener fra airconditionanlægget i værelse nr. 201.

Da rejsearrangøren under sagens behandling ikke over for Ankenævnet har bestridt manglende skifte af sengelinned og manglende udskiftning af håndklæder, lægger Ankenævnet til grund, at klageren og klagerens medrejsende ikke, som lovet i hotelbeskrivelsen, har fået skiftet sengelinned 2 gange og håndklæder 3 gange under opholdet.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Rejsearrangøren påberåber sig, at klageren ikke har ret til kompensation efter den 30. august 2024, da klageren denne dato meddelte rejsearrangøren, at de affandt sig med situationen og i stedet ville klage efter hjemkomst og dermed har afskåret rejsearrangøren fra at afhjælpe eventuelle mangler i værelse nr. 201 efter dette tidspunkt.

Det er ubestridt, at klagerens reklamationspligt fremgår af bl.a. faktura af 26. maj 2024 og således er en del af aftalegrundlaget.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet dog, at klagerens beslutning om ikke at foretage yderligere reklamationer efter den 30. august 2024 må anses som berettiget på baggrund af de gentagne afhjælpningsforsøg og flytninger til i alt fire forskellige værelser samt rejsearrangørens konstatering af ikke at kunne gøre mere. Klageren kan derfor ikke anses for at have afskåret sig fra retten til yderligere kompensation som følge af, at der ikke blev reklameret igen efter den nævnte dato.

Manglerne beregnes derfor kompensationsmæssigt for hele opholdet.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.800 kr.

Ved fastsættelsen af nedslaget er der medregnet en godtgørelse for, at fire personer har været indkvarteret i værelse nr. 21 hele ugen.

Da klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at rengøringen på hotellets fællesområder, herunder af hotellets pools har været utilfredsstillende, eller at hotellets standard generelt ikke har svaret til hotelbeskrivelsen, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren ikke har fået medhold i forhold til det fremsatte krav, 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 5.800 kr. til [klageren] samt renter af 2.175 kr. fra den 18. januar 2025 og af 3.625 kr. fra den 21. september 2025. 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