

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 17-289

afsagt den 9. februar 2018

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (2 personer)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Agii Apostoli, Kreta. 20.7.-3.8.2017.

**PRIS** I alt 14.592 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. lejlighedens utilfredsstillende beliggenhed i kælderniveau uden udsigt samt andre gæster der benyttede den ved lejligheden beliggende trappe.

**KRAV** "...50 % afslag, da det ikke svarede til det vi var sat i udsigt."

**KLAGEGEBYR** 20. oktober 2017

**SAGEN FULDT OPLYST** 13. december 2017

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.600 kr. til klageren [K] samt renter fra den 20. oktober 2017. 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 [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. juli 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Agii Apostoli, Kreta, for 2 personer for perioden fra torsdag den 20. juli til torsdag den 3. august 2017 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel [...]. Uden pension.

Klageren gør gældende, at ”Da vi ankommer til stedet, bliver vi henvist til en lejlighed, som ligger i kælderen. Der er ingen udsigt, vi kigger ind i en mur. Der er ydermere en trappe, som bliver brugt jævnligt, så derfor bliver vi forstyrret, af børn og voksne stort set hele tiden. Når det blæser, flyver blade, papir m.m. ned i hovedet på os.”

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

To-værelses lejligheder til 2-4 personer med et soveværelse og stue / tekøkken.

...

Alle lejligheder har balkon eller terrasse, klinkegulve og telefon. Nogle ligger i stueplan med lav terrasse og begrænset udsigt.

...

Øvrigt

...

Forskelle i niveau og trapper forekommer på hele området.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 13. august 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi har været på [...] hotellejlighed fra d. 20/7 til 3/8. Da vi ankommer til stedet, bliver vi henvist til en lejlighed, som ligger i kælderen. Der er ingen udsigt, vi kigger ind i en mur. Der er ydermere en trappe, som bliver brugt jævnligt, så derfor bliver vi forstyrret, af børn og voksne stort set hele tiden. Når det blæser, flyver blade, papir m.m. ned i hovedet på os.

I beskrivelsen står der, at nogle lejligheder ligger i stueplan med lav terrasse, og begrænset udsigt, her var der ingen udsigt, kun en mur at kigge på, og så ligger den i kælderen. På os virkede det som om, at de lejligheder der ligger i kælderen, og som vi fik en af, kun bliver brugt som sidste udvej.

Vi tager fat i hotellet, og oplyser dem om, at vi ikke er tilfredse med den lejlighed, for det er ikke det vi er blevet lovet. Vi får besked på at de vil vende tilbage. Fredag kontakter vi Jeres kontor, og taler med [guiden], som er meget hjælpsom, og han lover at ringe til hotellet. Det gør han, og ringer tilbage og meddeler os, at der ikke er nogen lejlighed ledig før i næste uge, og det må vi jo så acceptere. Det er ikke særligt rart, da min kone ikke føler sig særlig godt tilpas, både på grund af den trafik, der af mennesker på trappen, og ligeledes med udkig til en mur.

Når vi læser i beskrivelsen, står der intet om, at nogle af lejlighederne ligger i kælderplan. Hvis det havde stået, ville vi aldrig have valgt dette hotel, da der var andre steder vi også havde kig på i samme område.

Da den første uge er gået, kontakter jeg igen hotellet, for at høre om mulighed for en anden lejlighed, da det jo var den tilbagemelding jeg fik i den første uge. Der får jeg af vide, at det desværre ikke kan lade sig gøre, da alt er optaget. Det gør mig godt gal, for hvorfor oplyser de os om, at der vil være mulighed for en anden lejlighed i nr. 2 uge. Jeg kontakter igen [guiden], som igen ringer til hotellet og melder derefter tilbage til os, at det desværre ikke kan lade sig gøre, da alt er optaget.

[Guiden] har været en god hjælp, men kan jo ikke trylle.

Vi mener ikke, at den rejse vi har købt, lever op til beskrivelsen, og derfor forventer vi et afslag i prisen.

...”

I mail af 30. oktober 2017 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

I deres hoteloplysninger skriver De: Nogle lejligheder ligger i stueplan, med lav terrasse og begrænset udsigt.

Vores konstatering er, at vores lejlighed ligger i kælderen med udsigt direkte ind i en væg.

Vi kan desuden oplyse, at vi går ned i en kælder med ca. 20 trappetrin. Når vi går op af den trappe, som I kan se på vedhæftede billede, så kommer vi op i gadeplan, og derfra går vi så op af yderligere en trappe, for at komme til receptionen. Efter vores overbevisning ligger lejligheden i kælderen. Vi ligger under swimmingpool i niveau.

...

billede 1: trappe op til gadeniveau.

Billede 2: Gang som er rundt om lejlighederne forned. Her kunne folk gå op og ned.

billede 3:Udsigten fra vores lejlighed.

Billede 4: Vores terrasse ligger ved siden af trappen op til gadeniveau.

billede 5: udsigten skråt op til gaden.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 10. december 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”...50 % afslag, da det ikke svarede til det vi var sat i udsigt.”

Bureauet gør i mail af 28. september 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det er beklageligt at høre, at I ikke fandt jeres lejlighed tilfredsstillende, og jeg har netop drøftet dette klagepunkt med vores destinationsansvarlige.

Det er heraf oplyst, at der ikke har været problematikker forbundet med denne lejlighed, som giver ret til compensation. Den ligger ganske vist lavt, dog er vi ikke forpligtet til at skrive hvor alle lejligheder ligger placeret. Alligevel skriver vi lidt om det på vores hjemmeside:

Nogle ligger i stueplan med lav terrasse og begrænset udsigt.  
Vi beklager igen at I ikke har været helt tilfredse med rejsen denne gang, vi kan dog desværre ikke imødekomme jeres ønske om kompensation.  
...”

I mail af 16. november 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...  
Klager kontakter vores destinationspersonale d. 21/7, dagen efter deres ankomst til [hotellet]. Her udtrykkes der ønske om at flytte lejlighed. [Bs] guide kontaktede hotellet og forespurgte om et andet værelse, men grundet højsæson var alt desværre optaget. Der var ej heller mulighed for at tilbyde et andet hotel.  
Det skal tilføjes, at det hotelværelse klager modtog, er en del af de værelser, som [B] har til rådighed i henhold til kontrakten med [hotellet]. Der har således ikke været tale om et forkert værelse.  
[B] mener ikke, at der er fejl i beskrivelsen af lejligheden. I hotelbeskrivelsen for [hotellet] (klagers bilag 3), fremgår følgende:  
Nogle ligger i stueplan med lav terrasse og begrænset udsigt.  
Forskelle i niveau og trapper forekommer på hele området.  
...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at det af bureauets hotelbeskrivelse på hjemmesiden, som er en del af aftalegrundlaget, om hotellets lejligheder fremgår, at ”Nogle ligger i stueplan med lav terrasse og begrænset udsigt.” samt ”Forskelle i niveau og trapper forekommer på hele området.”

Da klageren blev indkvarteret i en lejlighed, som var beliggende i nedsænket niveau i forhold til terræn, og terrassen bestod af et gennemgangsareal for enden af en trappe, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.600 kr.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 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:**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.600 kr. til klageren [K] samt renter fra den 20. oktober 2017. 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 [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh  
Formand