

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-141

afsagt den 26. oktober 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Uspecificeret. Tenerife. 6.2.-13.2.2018.	
PRIS	I alt 7.888 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende opvarmning på hotelværelset. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	”...7888dkr. tilbagebetalt samt kompensation for brugt ferie” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance fremsendt et gavekort til klageren på 1.000 kr.	
KLAGEGEBYR	13. april 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	13. september 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.600 kr. til klageren [K] samt renter fra den 17. marts 2018. 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 21. januar 2018 på bureauets hjemmeside en uspecificeret rejse til Tenerife, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 6. februar til tirsdag den 13. februar 2018 med indkvartering i værelse/lejlighed på uspecificeret hotel i kategori 2 eller højere. Uden pension.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at der ikke var opvarmet på værelset, hvilket medførte at der var 13-15 grader.

Klageren gør endvidere gældende, at guideservicen var utilfredsstillende.

På bureauets hjemmeside fremgår bl.a.:

”...

Tenerifes varierende terræn og højdeforskelle gør, at klimaet varierer mellem de forskellige dele af øen. Varmest og mest solrigt er der på det sydlige Tenerife, hvor rejsemålene Playa de las Américas, Los Cristianos, Los Gigantes, Playa Paraiso, Guia de Isora og San Miguel de Abona ligger. Det samme gælder for La Gomera, som ligger vest for Tenerife. I nord, hvor vi tilbyder rejsemålene Santa Cruz og Puerto de la Cruz, er temperaturene noget lavere og vinden køligere. Havtemperaturen ligger på 19-23 grader året rundt. Vinter på Tenerife er som sommer i Danmark, blot er havet varmere. Dagtemperaturen er 19-22 grader og nattemperaturen omkring 16 grader. Grundet den fugtige luft kan aftenene opleves som kølige. Havtemperaturen ligger på cirka 19 grader.

...

Uspecificerede rejser

Uspecificerede rejser er for dig, der er fleksibel og foretrækker at rejse billigt. Du får en enkel lejlighed/værelse uden nogen særlig komfort eller service, og der indgår ikke forplejning, uanset hvilken form for pension andre gæster på hotellet har.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. februar 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Jeg vil gerne klage over den ligegyldighed og uforskammethed, samt ødelagte ferie min [forældre 1] og jeg har været udsat for på Tenerife.

...

Jeg er godt klar over hvad vilkårene er, for uspecificeret indkvartering. Jeg har rejst meget med [B] og også købt uspecificeret før.

Der ud over er jeg bevidst om, at [B] ikke er herre over vejret.

Vi fik besked om at vi skulle bo på [hotel 1] i Puerto de la Cruz. Der kom vi ikke til at bo. Vi blev indkvarteret på et lille hotel uden reception eller andet, kun værelser, det hedder [Hotel 2]. Et rigtig tarveligt sted, lige ud til hjørnet af en vej med et autoværksted, ingen god udsigt, med altan. Med udsigt til en mur og et autoværksted, et sted hvor solen aldrig ville komme til at skinne.

Hvilket egentligt ikke betyder noget for os. Det vigtigste for os er et sted at overnatte og slappe af. Det er jo de vilkår der kan være når man bestiller uspecificeret!!

Men at værelset er så koldt, at vi ikke kan være der. Der er de første dage 13 grader.

Vi ringer efter første nat til servicepersonalet. Det gør vi så hver dag de første 5 dage.

De kan/vil ikke hjælpe os, de bliver ved med at sige, de vil søge efter en varmekanon, men det kan de ikke skaffe. De ringer så til hotellet for at høre om de kan - det kan de ikke. Det gør de så i fem dage!

Hotellet lægger tæpper op hver dag - vi har til sidst 5 tæpper.

Jeg spørger flere gange, allerede efter dag to, om vi kan komme på et hotel med VARME.

Der er vi blevet snot forkølet og hoster. Da vi ringer til servicearbejderne, lover de, at en af dem vil komme næste dag. Der vil komme en om formiddagen. De vil ringe inden de er der, men der kommer ikke nogen. Vi får en SMS om hvor vi selv kan købe et varme apparat.

...

Men de har ingen varmeapparater.

Min [forældre 1] der er næsten 74 år, som har fået rejsen i fødselsdagsgave, fryser så meget, at [forældre 1] sidder i sengen med tøj på en tyk sweaters og 5 tæpper, men [forældre 1] er jo kold på hovedet og hænderne.

Jeg syntes det er så uartig, at der ikke kommer nogen fra [B] og tilser det værelse. Servicearbejderne siger til mig, at jeg skal kunne garantere 2000 euro, hvis de skal kigge efter et andet hotel til os.

Jeg er meget frustreret over dette, jeg har ikke 140000 [14000] dkr.

Jeg vælger så at henvende mig til [B] i Danmark, dette er allerede den 7. februar om aften over chatten. [Medarbejderen] på chatten syntes det lyder voldsomt, at vi skal bo så koldt. [Medarbejderen] siger vi skal henvende os til servicearbejderne på stedet, da der ikke kan gøres noget fra Danmark. Men igen vil de prøve at finde varmeapparat til os, men de vender ikke tilbage. Der bliver bare lagt tæpper på vores værelse. Min [forældre 1] er rigtig ked af situationen. [Forældre 1] vil jo ikke brokke sig, men [forældre 1] gerne vil hjem. Der kan [forældre 1] side i sin sofa i varme. Jeg prøver at ringe hjem til Danmark, men igen - de kan ikke hjælpe. Det er dem på stedet der skal hjælpe os.

Servicearbejderne tilbyder nu midt på ugen, at de kan finde et hotel til os, hvis vi kan betale 1000 euro. Vores eneste kriterie er, at der er varme på værelset - hvad der ellers er eller hvor det ligger er totalt lige meget, men vi har ikke 7000dkr.

Det har været en møgtur. Vi har måtte have vores tøj liggende ved sengen, da det var så koldt, at man kom til at fryse ved, at løbe ud på toilettet. Vi har kun været på hotellet fra meget sen aften/nat til tidligt morgen.

Vi har opholdt os på Burger King og McDonalds, hvor vi har kunne side i varme. Vi har jo ikke penge til at gå på cafe og restaurant hele tiden.

Vi har jo trods alt betalt for rejsen og havde bestemt ikke forventet at bo på et værelse på 13-15 grader. Det er totalt urimeligt, jeg er rystet i min grundvold over [B] vil være det bekendt og at de vil lægge navn til. Og at I vil være bekendt ikke engang, at komme som aftalt og se på værelset.

Vi spurte også servicearbejderne om vi kunne komme hjem. Det kunne vi godt, men det måtte vi selv finde ud af og det ville være på egen regning.

Jeg syntes [B] skal tage dette meget alvorligt, sørge for at have en plan, når de ved de sender deres gæster ned i kulden. En plan for hvordan man skaffer varmeapparater eller får Jeres gæster på hoteller med varme. Det var ikke nogen overraskelse for os at der var koldt på Tenerife. Men vi havde aldrig drømt om, at vi skulle bo i sådan en kulde.

Det ellers gode slogan ”ferier man ikke vil hjem fra” er virkelig gjort til skamme. Denne ferie har på ingen måder været billig. Vi kunne have købt flyvebilletter og det samme hotel for billigere penge end det [B] har taget sig betalt for. Der ud over har jeg taget fri fra arbejde i en uge, for at få kulde og forkølelse. Jeg ved ikke hvad de laver servicearbejderne? Men de ved ikke hvad hinanden gør og siger, snøvler deres og gæsternes tid væk og værst - de tager sig åbenbart ikke af gæsterne. De skulle skamme sig. Glem alt om ”Holiday service 24 hrs.” Jeg mener ikke vi har fået den vare, vi har betalt for og kræver det betalte for rejsen 7888dkr. Tilbagebetalt samt kompensation for brugt ferie. ...”

I mail af 27. februar 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...
Der står ingen steder, at vilkårene er, at man kan risiker at der er 13 grader på værelset! Vi har talt med andre der var der samme tid som os. De boede nede syd på. Der var der 24 grader. Meget mærkeligt at vi ikke bliver informeret om det, så kunne vi have taget der ned og selv ha fundet et billigt hotel.
Jeg synes stadig ikke at det er ok!
Forstår ikke hvorfor [B] ikke er opmærksom på sådanne situationer?
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 27. februar 2018 til bureauet og mail af 5. juni 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance fremsendt et gavekort til klageren på 1.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”...7888dkr. tilbagebetalt samt kompensation for brugt ferie”.

Bureauet gør i mail af 27. februar 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...
Vi beklager, at I har frosset på værelset, og at der ikke var mulighed for opvarmning. Når det så er sagt, må vi oplyse, at I har fået tildelt værelse i henhold til det på billetten bestilte, samt på vores hjemmeside oplyst omkring uspecificeret indkvartering i minimum kategori 2.
Som oplyst af guiderne har vejret været meget koldere end normalt, i den periode hvor I var på Tenerife, og mange bygninger er ikke isoleret eller har mulighed for opvarmning. Eftersom I fik anvist indkvartering som bestilt, var en evt. flytning til en højere kategori mod betaling.
På det foreliggende grundlag må vi oplyse, at vi ikke kan imødekomme jeres ønske om kompensation.
...”

I mail af 27. februar 2018 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

På vores hjemmeside for Tenerife skriver vi følgende omkring vejret på øen - Tenerife har et helt unikt klima, og tager du en tur rundt i bjerglandskabet, passerer du flere forskellige klimazoner på blot et par timer. På den sydlige del af øen kan du en decemberdag nyde 22 graders varme for derefter at tage op og nyde de betagende skove eller lavalandskaber i bjergene, hvor der er 15 grader. Hvis du tager helt op på toppen af Teide, Europas største vulkan, kan du opleve, at temperaturen kun er et par grader over frysepunktet. Badevandet er varmt året rundt: fra 19 grader når det er koldest i januar-marts til 23 grader når det er varmest i september-oktober.

...”

I brev af 3. september 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager køber rejse til Tenerife med indkvartering i kategorien "uspecificeret indkvartering".

Ved ankomst til Tenerife bliver klager indkvarteret i Puerto del la Cruz, som ligger på nordsiden af Tenerife. Vi gør i rejsemålsbeskrivelsen opmærksom på, at temperaturen er noget lavere og vinden køligere end det sydlige Tenerife.

...

Ud fra denne information mener vi at have givet korrekte informationer om muligheden for, at det er køligere i den nordlige del af Tenerife, hvor klager blev indkvarteret.

Selv om det var en kølig periode - ikke kun i den nordlige del af Tenerife, men faktisk på hele øen - må vi fastholde at temperaturen på klagers hotelværelse ikke var på 13 grader ligesom den øvrige del af hotellet havde en temperatur, der nok var køligere end det sydlige Tenerife, men bestemt inden for det man må kunne forvente også henset til teksten i udbudsmaterialet.

Ved henvendelse til vore personale fik klager oplyst og anvist hvor man kunne købe en varmeblæser, som [B] efterfølgende ville refundere udgiften til. Det var dog ikke et tilbud, som klager benyttede sig af.

Vi må fastholde, at vores personale faktisk informerede klager om, at det - som omtalt i udbudsmaterialet - var varmere i det sydlige Tenerife. Dog oplyste vi samtidig klager om, at vi ikke havde ledige pladser i kategorien uspecificeret indkvartering og at der derfor ville blive tale om en høj merudgift hvis klager ville flytte sydpå. Klager fravalgte den mulighed.

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at hotelværelset var uopvarmet under klagerens ophold, hvilket medførte, at det var koldt indenfor.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Da rejsen ikke findes at have været ganske uden værdi for klageren, og da der således ikke er grundlag for at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt, fastsættes nedslaget efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.600 kr.

Ankenævnet forudsætter herved, at klageren ikke benytter og at bureauet annullerer det af bureauet fremsendte gavekort.

Da der ikke tilkendes erstatning for ”tab af fridage”, kan klagerens krav om erstatning på det foreliggende grundlag ikke tages til følge.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.600 kr. til klageren [K] samt renter fra den 17. marts 2018. 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