

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-147

afsagt den 1. oktober 2018

KLAGER [K] (2 personer)

SALGSBUREAU [B]

ARRANGØR [B]

REJSEMÅL Benalmadena, Spanien. 22.1.-12.2.2018.

PRIS I alt 19.180 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. udsigten fra værelset og Wi-Fi. Klageren flyttede dag 3 til et andet værelse på hotellet, som var utilfredsstillende pga. standarden og manglende Wi-Fi.

KRAV ”Tilbagebetaling af betalingen for det nye værelse 190 Euro, "flytteudgifter" 1/21 af rejsens pris, kompensation for manglende internet 5% af rejsens pris gældende for de omhandlede dage og indkøb af WI-FI-repeater 25 Euro ialt 3.860 kroner.”
Bureauet har på rejsemålet pr. kulance tilbudt klageren et gavekort på 500 kr.

KLAGEGEBYR 8. marts 2018

SAGEN FULDT OPLYST 15. august 2018

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.400 kr. og modværdien i danske kroner af 190 euro til klageren [K] samt renter fra den 8. 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 %.

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. juni 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Benalmadena, Spanien, for 2 personer for perioden fra mandag den 22. januar til mandag den 12. februar 2018 med indkvartering i dobbeltværelse med balkon og skrå havudsigt på hotel [...]. Med halvpension og udflugter i henhold til programmet.

Klageren flyttede dag 3 – onsdag den 24. januar 2018 – til et værelse med havudsigt mod et tillæg på 190 euro.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. udsigten fra værelset til en baggård med bliktage, skraldespande og beton, og ikke skrå havudsigt som lovet, samt utilfredsstillende Wi-Fi. Klageren flyttede dag 3 til et andet hotelværelse, som også var utilfredsstillende pga. manglende Wi-Fi og utilfredsstillende standard, da værelset ikke var renoveret.

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

Hotel [...] er et nyrenoveret og moderne 4-stjernet hotel, beliggende i Benalmadena ved lystbådehavnen Puerto Marina.

...

Hotellet er gennemrenoveret i 2016 og Middelhavet kan nydes fra hotellets fællesareal og fra værelsernes balkon.

...

På balkonen er der to stole og tilhørende lille bord og balkonens gennemsigtige glasfacade giver frit udsyn til den gode udsigt.

...

Fakta og faciliteter

...

Trådløst internet Gratis

...”

Af klagerens ”Rejsebevis” fremgår bl.a.:

”...

Inkluderet i rejsen:

- ...
- 21 nætter på 4-stjernet hotel med balkon og skrå havudsigt

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. februar 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi er kommet hjem fra en rejse med [B] til Benalmadena, og det har langt fra været en rejse, vi har været tilfredse med.

Vi har allerede, mens vi var på stedet, underrettet jer om vores utilfredshed. Jeres tilbud om 500 kr. (som et rejsegavekort ! !) som kompensation, har vi afvist.

I samråd med Pakkerejseankenævnet sender vi efter hjemkomsten en fornyet klage, hvori også er medtaget de ting, vi fandt utilfredsstillende på det nye værelse.

Desuden medsendes et krav om erstatning for delvis ødelagt ferie pga. jeres urigtige oplysninger i mail og på jeres og hotellets hjemmeside.

11. november 2017 sendte jeg en mail til jer, bl.a. fordi jeg havde hørt, at der IKKE var internetadgang på alle værelser. I jeres svar fra 13. november, skriver I bl.a.

”Vi anbefaler, at I går ud fra hotellets og vores hotelbeskrivelser”, idet anmeldelser kan være forældede. Hotellet er nyrenoveret og har skiftet ejer inden for de seneste år, så gamle anmeldelser vil være misvisende.

Der er gratis trådløst internetforbindelse på hotellet, hvilket såvel fremgår af vores egen hotelbeskrivelse samt hotellets hjemmeside.

I oplyser bl.a. på jeres hjemmeside at:

Hotel [...] er et nyrenoveret og moderne 4-stjernet hotel

Hotellet er gennemrenoveret i 2016.

På balkonen er der to stole og tilhørende lille bord, og balkonens gennemsigtige glasfacade giver frit udsyn til den gode udsigt.

På hotellets hjemmeside står:

The hotel is made up of united buildings where a total of 246 rooms are shared, with incredible views over Puerto Marina and the Mediterranean Sea. (med utrolig udsigt over havnen og Middelhavet).

.....and a new Free Wireless network. (og et nyt gratis internet).

Under beskrivelserne af de 4 værelsestyper står ved alle værelser, at der bl.a. er WiFi.

Under ”Ofte stillede spørgsmål” står:

DOES THE HOTEL HAVE WIFI? IS IT FREE OR DO I NEED TO PAY?

(Har hotellet gratis internet? Eller skal man betale?)

Svar: The hotel has WiFi available in reception and in the rooms. This is a free service.

Consult reception for the password. (Hotellet har WiFi tilgængelig i receptionen og på værelserne. Det er gratis). Altså endnu et sted på hjemmesiden garanterer hotellet gratis internetadgang på værelserne.

Beroliget ved disse svar/oplysninger glædede vi os til ferien med afslapning på balkonen, den gode udsigt og brug af internettet.

Og hvad kom vi så ned til?

Et pænt, renoveret værelse med OK plads til opbevaring af tøj m.m. til 3 uger. MEN går man ud på balkonen, er der udsigt til baggård med bliktag, hvorunder hotellets skraldespande og andet affald opbevares. Andre bliktage ser man lige ned på og kan ikke se, hvad de dækker. Ellers er udsigten en stor øde betonplads og lidt græs fyldt med affald samt bagsiden af høje boligblokke. Først når man går helt hen til rækværket og drejer sig, kan man se lidt grønt og skimte Middelhavet.

Internetforbindelsen var meget svag. Dels var det svært at logge sig ind, dels blev adgangen til internettet alt for ofte afbrudt (op til 7 gange på ½ time), når det endelig lykkedes at logge in.

Udsigten fra det tildelte værelse var vi selvfølgelig ikke tilfredse med, så ved første mulighed (vi ringer dog ikke akut) bad vi vores guide, om at finde et andet værelse til os. Hotellet lovede at undersøge mulighederne, men hotellet var fyldt op.

Vi tog på den planlagte guidede tur til Malaga onsdag den 24., og ved tilbagekomsten var eneste mulighed for at flytte værelse at betale 190 euro for det nye værelse.

Da det ikke ville være muligt at få en fornuftig og udholdelig ferie ud af ophold på det nuværende værelse, var eneste mulighed at acceptere og betale. Det var ikke en opgradering af værelset, men en nødvendig flytning fra et værelse med en udsigt under al kritik til den eneste anden mulighed, der var til stede. Vi havde forventet et værelse svarende til det gamle, blot med bedre udsigt, men fik et værelse af en noget ringere standard.

Og normalt betaler man vel ikke for at få et på mange andre områder ringere værelse. Men udsigten fra værelse 204 kan man ikke byde sine gæster på en 3 ugers rejse (hvis overhovedet, og så på et 4-stjernet hotel!).

Vi blev flyttet til et andet værelse med en bedre udsigt.

Det nye værelse var noget mindre og mere nedslidt (bestemt IKKE renoveret), med skrammede vægge, dørkarmen gabte 1 cm i det ene hjørne, håndklædeholderen var rusten og gik fra hinanden.

Flere ting var dog slet ikke acceptable

1. Der er meget lidt plads til opbevaring af tøj m.m. til 3 uger. Under halvdelen af hvad der havde været på værelse 204.
2. Døren til balkonen var meget utæt. Det blæste/susede ind, når vinden var på, og en dag, vi havde været ude at køre, var der en stor vandpyt på gulvet, da det havde regnet, mens vi havde været væk. (og ja, døren HAVDE været lukket rigtigt til og låst).
3. "det tilhørende lille bord" var en almindelig plasttaburet med "bordfladen" i højde med de tilhørende plaststoles sæde. Et bord kan man vel forvente, at man f.eks. kan skrive ved.
4. Men værst af alt: Der var ingen INGEN INTERNETADGANG på noget tidspunkt. Det var umuligt at logge sig på internettet fra værelset.

Receptionens reaktion: "vi vil se på det".

Normalt bruger vi internettet et par timer hver morgen og ret meget om aftenen. For øvrigt var vores værelse ikke det eneste uden internetadgang. I receptionen indrømmede en medarbejder, at man godt vidste, at der var internetproblemer på nogle af værelserne, så det kan ikke være helt ukendt for hotellet.

Da hotellet ikke kunne/ville løse vores problem, tog vi til Malaga efter et par dage og købte en Wi-Fi repeater (25 Euro), for at forstærke et evt. for svagt signal, men signalet var for svagt til at kunne forstærkes. Så end ikke denne løsning gav os internetforbindelse.

Det har været en rigtig dårlig start på vores ferie.

...

Vi var 23 personer (12 værelser) i vores gruppe.

3 af værelserne blev byttet samtidig med vores (de 2 mod ekstrabetaling, den sidste gratis, fordi der på hendes værelse lugtede af kloak), et 5. par ville ikke betale merprisen og blev først flyttet den 6. februar.

Det er et nyt hotel for jer, vi var vist 2. gruppe på stedet, men det er ingen undskyldning. Men måske har I allerede fundet ud af, at I har valgt et HELT FORKERT hotel til jeres gæster, for det glæder os at høre, at I fra næste efterår i stedet for hotel [...] igen vil bruge de [andre hoteller] i Torremolinos. Vi har boet på 2 af dem på tidligere rejser med jer, og de havde en væsentlig bedre standard.

Da jeres beskrivelser af hotellerne på disse rejser passede, havde vi en forventning om, at det også ville gælde denne gang.

Vi havde ALDRIG valgt denne rejse, hvis oplysningerne på [Bs] og hotellets hjemmeside havde passet til den virkelighed, vi oplevede.

Vores krav er:

Værelse 1 var ikke som man med rimelighed kunne forvente.

Balkonens gennemslagne glasfacade giver frit udsyn til den gode udsigt, den gode udsigt fandtes ikke, som I kan se af medfølgende billeder.

Derfor bedes I tilbagebetale de 190 Euro, vi måtte betale for at få et andet værelse. Kr. 1436,-

Vi brugte tid på at pakke sammen, flytte og pakke ud svarende til 1/21 af rejsens pris. Kr. 913,- Desuden kræves kompensation for at værelse nr. 2 IKKE var nyrenoveret, var mindre og balkondøren meget utæt, og dermed overhovedet IKKE levede op til jeres oplysninger om at hotellet var nyrenoveret. Kr. 500,-

Manglende internet

5 % af rejsens pris, gældende de aktuelle dage. kr. 822,-

Indkøb af WiFi-repeater 25 Euro kr. 189,-

I alt udbetalt Kr. 3.860,-

..."

I mail af 16. april 2018 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"...

I vores mail omkring "garanti for internetadgang" henviser [B] selv til deres hjemmeside angående internet. Oprindeligt stod der: "Der er gratis trådløst internetforbindelse på hotellet, hvilket såvel fremgår af vores egen hotelbeskrivelse (tryk her) samt hotellets" MEN på hjemmesiden ER DET NU, NÅR MAN TRYKKER PÅ hotelbeskrivelse, ÆNDRER TIL Trådløst internetGratis - visse udfald kan forekomme på nogle værelser. Ligeledes har jeg dokumenteret under "Bureauets udbudsmateriale fra bestillingstidspunktet, herunder beskrivelse af dagsprogram" at de dengang skrev, at der er internetadgang.

Den ændrede formulering er vel resultat af andre klager over det manglende internet.

Ingen af de 5 andre værelser på vores gang kunne komme på internettet fra værelset.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 16. april og 3. august 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har på rejsemålet tilbudt klageren et gavekort pr. kulance på 500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "Tilbagebetaling af betalingen for det nye værelse 190 Euro, "flytteudgifter" 1/21 af rejsens pris, kompensation for manglende internet 5% af rejsens pris gældende for de omhandlende dage og indkøb af WI-FI-repeater 25 Euro ialt 3.860 kroner."

Bureauet gør i udateret mail til klageren bl.a. gældende:

”...

Værelserne på hotellet lever op til beskrivelsen heraf. I har ved bestilling af rejsen bestilt værelse med begrænset udsigt til havet og ved ankomst til rejsemålet valgt at opgradere til fuld havudsigt. Det tildelte værelse beliggende på 2. sal er af samme standard som hotellets øvrige værelser i samme kategori.

Internet på hotellet fungerede optimalt på fællesområderne således at der hele tiden har være mulighed for internet på hotellets område. Vi er dog kede af, at signalet ikke nåede det opgraderede værelse.

Igen skal vi beklage at rejsen ikke levede op til jeres forventninger. Desværre kan vi ikke imødesee kompensationskravet og vi har ikke yderligere til sagen som anses for afsluttet. ...”

I mail af 19. juli 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

[Klageren] og ægtefælle har den 1/6-17 online købt en pakkerejse af en varighed 22 dage til kr. 9495,- pr. person som indeholder:

Fly, Transfer, Rejseleder, Halvpension, Flere udflugter samt Hotelophold på dobbeltværelse med balkon og skrå havudsigt

Ved bestilling var det muligt at tilkøbe værelse med fuld havudsigt (mod tillæg) skulle dette ønskes.

[Klageren] har ikke påført bestillingen yderligere kommentarer i forbindelse med bookingen.

Ved ankomst var [klageren] ikke tilfreds med tildelte værelse med skrå havudsigt. Værelset var ikke ringere standard end øvrige på hotellet og havde skrå havudsigt.

[Klageren] valgte muligheden at opgradere til værelse med fuld havudsigt inkl. dertil følgende merbetaling (som endog var til rabatteret pris i forhold til hvis samme værelse havde været booket hjemmefra).

Hotellet er ikke nyt men renoveres løbende så det fremstår flot og lever op til den standardbeskrivelse som angives. Hotellet fremgår i øjeblikket ikke af [Bs] hjemmeside da det pt ikke er i anvendelse på øjeblikkets udbudte rejser.

Vedr. Internet, har det på alle tidspunkter været muligt at tilgå dette fra alle hotellets fællesområder. Hotellets personale har dog medgivet at standard af forbindelsen på nogle værelser i perioder har været af svingende kvalitet.

[B], eller hotellets personale, har ikke anbefalet [klageren] at tilkøbe ”Wi-Fi – repeater” til et beløb af 25 euro.

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren havde bestilt indkvartering i et værelse med skrå havudsigt, og at klageren ved ankomsten blev indkvarteret i et værelse med udsigt til hotellets baggård, hvor havet kunne skimtes til den ene side.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren – mod tillæg – flyttede til et værelse med havudsigt dag 3 – onsdag den 24. januar 2018 -, hvor der ikke var Wi-Fi.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.400 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af udgiften til et værelse med havudsigt på modværdien i danske kroner af 190 euro.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at standarden på værelset med havudsigt var utilfredsstillende.

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 2.400 kr. og modværdien i danske kroner af 190 euro til klageren [K] samt renter fra den 8. 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 %.

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