

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-1566

afsagt den 2. maj 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(4 personer)
SALGSBUREAU	[Rejsearrangøren]	
ARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Rom, Italien. 14.10.-19.10.2018.	
PRIS	I alt 24.784 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. standarden som følge af fugtskade og skimmelsvamp.	
KRAV	Tilbagebetaling af rejsens pris på 24.784 kr. og erstatning af udgift til turistskat på i alt 120 euro.	
KLAGEGEBYR	19. december 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	19. marts 2019	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 28. september 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Rom, Italien, for 4 personer for perioden fra søndag den 14. oktober til fredag den 19. oktober 2018 med indkvartering i to dobbeltværelser på hotel [Hotell1]. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringsstandard var utilfredsstillende navnlig pga. fugtskade, skimmelsvamp og manglende vedligeholdelse af hotelværelserne.

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

[****]

...

Hotel beliggende i Roms historiske centrum mellem Piazza Barbini og Via Nazionale, nær mange historiske og arkæologiske seværdigheder.

...

Hotel [Hotell1] er til huse i et historisk kloster fra det 17. århundrede, der i dag er restaureret med mange af de karakteristiske træk bevaret.

...

Hotelværelserne er udstyret med aircondition, tv, telefon, vækkeopkald, minibar, pengeskab, badeværelse med brusebad eller badekar og hårtørrer.

...”

Af klagerens ”Ordrebekræftelse” modtaget den 28. september 2018 kl. 16.47 bl.a.:

”...

Tak for din bestilling

Vi bekræfter hermed at have modtaget din betaling.

...

Vi skal også opfordre dig til at læse vores generelle Rejsebetingelser, så du er bekendt med dem.

...”

Af klagerens ”Rejseplan” fremsendt den 28. september 2018 kl. 17.05 fremgår endvidere:

”...

Reklamation

Hvis du oplever en mangel på din rejse, har du pligt til hurtigst muligt at informere os herom, så vi har mulighed for at rette op på den. Du skal reklamere på stedet eller til de underleverandører, der leverer den ydelse, som er mangelfuld. Hvis dette ikke løser problemet, skal du straks kontakte [Rejsearrangøren] på telefon +45 [...] eller e-mail [...]. Såfremt du ikke overholder disse retningslinjer, vil du miste retten til at klage over manglerne efterfølgende i henhold til pakkerejselovens § 26.

...”

Af rejsearrangørens "Handelsbetingelser" fremgår yderligere:

"...

9.1 Generelt om reklamationer

...

b) Eventuelle reklamationer i forbindelse med "Pakkerejser" eller "Øvrige rejser" under rejsen skal fremsættes over for leverandøren af ydelsen umiddelbart efter konstateringen af en fejl/mangel. Hvis ikke det giver et tilfredsstillende resultat, skal [Rejsearrangøren] kontaktes hurtigst muligt på telefonnummer [...] eller [https://www.\[...\]](https://www.[...]).

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i rejsearrangørens elektroniske klageformular den 20. oktober 2018 og gør yderligere gældende:

"...

Der er meget skimmelsvamp på hotelværelserne og mug og svamp på badeværelser, og det lugtede kraftigt, så værelserne burde slet ikke udlejes, vinduerne kunne ikke lukkes og værelserne bar præg af mangel på vedligeholdelse. (man kunne ikke stå oprejst i bruseren og bruserstand passede til en person på 120 cm, hvis den havde virket).

..."

I mail af 26. november 2018 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

"...

Jeg er glad for at hotellet erkender problemet med hotelværelset, og dermed er bevist om problemet inden vi kommer. Jeg går ikke ud fra at det er mig der skal informere jer eller jeres samarbejdspartner om problemer i er bevidst om. Hotellet blev informeret uden at løse problemet, da vi var der, og [REJSEARRANGØREN] blev kontaktet da vi kom hjem.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 21. december 2018 til rejsearrangøren og mails af 21. december 2018 og 10. januar 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 24.784 kr. og erstatning af udgift til turist-skat på i alt 120 euro.

Rejsearrangøren gør i mail af 26. november 2018 til klageren bl.a. gældende:

"...

Vi har kontaktet hotellet, der informerer om, de har haft meget dårligt vejr i perioden op til jeres ankomst, hvilket har gjort, de har haft vandskader på to etager. De var i gang med udbedring af disse og arbejdet er stadig pågående sammen med almindeligt vedligehold. Ikke desto mindre havde de tre etager, der ikke havde været ramt af skader. De er derfor

meget kede af, I ikke henvendte jer til receptionen under jeres ophold, så havde de formentligt haft mulighed for at flytte jer til andre værelser.

Det ærgrer også os, at I slet ikke kontaktede os under jeres 5 dages ophold, så vi havde kunnet hjælpe jer med en eventuel flytning til andre værelser eller alternativt et helt andet hotel. Som der står i vores betingelser og på jeres rejsedokumenter, skal vi kontaktes når der opstår problemer, for ellers har vi desværre ingen mulighed for at vide, at I ikke er tilfredse med opholdet.

11. Reklamationer

Hvis du oplever en mangel på din rejse, har du pligt til hurtigst muligt at informere os herom, så vi har mulighed for at rette op på den. Du skal reklamere på stedet eller til de underleverandører, der leverer den ydelse, som er mangelfuld. Hvis dette ikke løser problemet, skal du straks kontakte [Rejsearrangøren] på telefon +45 [...] eller e-mail [...] Hvis du ikke overholder disse retningslinjer, vil du miste retten til at klage over manglerne efterfølgende i henhold til pakkerejselovens § 26.

...”

I mail af 30. november 2018 til klageren gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Hverken os eller vores samarbejdspartner har været oplyst om problemet på forhånd. Så ville vi have kontaktet jer, inden I ankom på hotellet. Vi er derfor afhængige af, I kontakter os ved fejl og mangler, ellers giver I os ikke en chance for at hjælpe jer under jeres ophold, og I vil derfor have meget begrænsede muligheder for efterfølgende at kunne gøre krav gældende.

Vi har været i kontakt med hotellet, der ikke har registreret, I har henvendt jer til dem under jeres ophold. Vi vil rigtig gerne hjælpe jer, så har du mulighed for at komme med nærmere oplysninger om jeres kontakt til hotellet. Fik I navnet på den person, I talte med? Hvornår kontaktede I dem? Var det i receptionen eller andre ansatte? For at kunne gå tilbage til hotellet, har vi brug for så præcise oplysninger, som muligt.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 21. december 2018 til klageren og mail af 16. januar 2019 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved ankomsten blev indkvarteret i to værelser der var vandskadede, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Rejsearrangøren har benægtet, at klageren har reklameret over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med indkvarteringen på det bestilte hotel, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Såfremt klageren havde reklameret til rejsearrangøren uden unødigt forsinkelse, ville rejsearrangøren, efter Ankenævnets vurdering, have haft mulighed for at afhjælpe manglen ved at tilbyde klageren anden indkvartering.

Klagerens reklamationspligt er angivet i rejsearrangørens rejseplan, som klageren har modtaget på bestillingstidspunktet, og er således en del af aftalegrundlaget.

Da rejsearrangøren, som følge af klagerens manglende reklamation under rejsen, har været afskåret fra at afhjælpe manglen, kan klagerens krav om tilbagebetaling og erstatning i forbindelse med indkvarteringen ikke imødekommes, jf. § 22 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, 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:

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand