

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-1614

afsagt den 11. september 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Berlin, Tyskland. 15.10.-21.10.2018.	
PRIS	I alt 7.866 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. rejsearrangørens booking af forkert hotel.	
KRAV	”At få refunderet de penge der er blevet trukket efterfølgende.” fratrukket by-skat for ophold i Berlin.	
KLAGEGEBYR	27. december 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	29. marts 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.000 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 27. december 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 [Rejsearrangøren] 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 19. september 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Berlin, Tyskland, for to personer for perioden fra mandag den 15. oktober til søndag den 21. oktober 2018 med indkvartering i dobbeltværelse på Hotel Bristol Berlin. Med morgenmadsbuffet.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at rejsearrangøren ikke havde booket det bestilte hotel, Hotel Bristol Berlin, men et andet hotel, Ibis Hotel Berlin Potsdamer Platz, hvilket medførte at klageren blev opkrævet for opholdet på hotellet.

I udbudsmaterialet er Ibis Hotel Berlin Potsdamer Platz bl.a. beskrevet således:

”...
 Ibis Hotel Berlin Potsdamer Platz [xx+]
 ...
 Ibis Hotel Berlin Potsdamer Platz er et populært hotel med en fin beliggenhed centralt i Berlin. Her bor du i gåafstand til seværdigheder som Potsdamer Platz og Checkpoint Charlie.
 ...”

I udbudsmaterialet er Hotel Bristol Berlin bl.a. beskrevet således:

”...
 Hotel Bristol Berlin [xxxxx]
 ...
 Hotel Bristol Berlin er et førsteklasseshotel med en central beliggenhed på Berlins berømte shoppinggade Kurfürstendamm. Her bor du godt og komfortabelt, tæt på de største seværdigheder. Hotellet har en meget populær restaurant med udendørsservering om sommeren. Her er også et motionsrum, en tennisbane samt en indendørspool.
 ...”

Af klagerens ”Bestillingsbekræftelse” fremgår bl.a.:

”... Rejsemål	Hotelnavn...
Berlin	Hotel Bristol Berlin...

...
 Altid en tryk ferie
 Med [Rejsearrangøren] er du aldrig overladt til dig selv.
 Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at kontakte hotellets reception, biludlejningselskab eller anden leverandør, i stedet for at vente til du kommer hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme. Kontaktoplysninger til leverandør finder du på din voucher sammen med dine rejsedokumenter. Får du ikke den hjælp, du har brug for, er det

vigtigt, at du ringer til os på +45 [...]. Udenfor normal åbningstid bliver telefonen besvaret af en skandinavisktalende medarbejder. Udeladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af et krav.
...”

Af klagerens ”Rejsedokumenter” modtaget 1. oktober 2018 fremgår endvidere:

”...
Voucher
Adresse
Hotel Bristol Berlin
Anhalter Str. 4
Berlin
DE
Tlf. 49-30-[...]
...”

Af rejsearrangørens ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.” fremgår yderligere:

”...
9. Reklamationer
Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsearrangørens lokale repræsentant (hos [Rejsearrangøren] er det vores lokale agent) snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen. Udeladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet.
...”

Af Hotel Bristol Berlins egen hjemmeside fremgår bl.a.:

”...
Formerly named Kempinski Hotel Bristol Berlin, we were the first luxury hotels built in the fifties.
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 11. november 2018 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...
Min kæreste og jeg var i Berlin fra den 15-21 oktober. Vi havde købt en afbudsrejse med hotel, fly og morgenmad igennem jer og skulle bo på Hotel Bristol Berlin. Allerede første dag vi kommer er der problemer. Vi står ikke i systemet, men vi viser dem papirerne fra jer og de checker os ind. Dagen inden vi skal hjem vil vi så betale for den byskat vi vidste vi skulle betale. I hotellets reception viser de os en meget større regning end vi havde regnet med, pga. sprogbarriere går der noget tid, men vi finder ud af at det er for hele opholdet vi skal betale. Vi viser igen papirerne fra jer og efter lang tids bøvvl frem og tilbage får

vi at vide der er styr på det og lige inden vi rejser siger de at by skatten bliver trukket fra vores kort i løbet af nogle dage.

Pludselig trækker de så 9000 kroner fra min kærestes kort, penge ingen af os har. Vi ringer straks til jer og får fat i en mand der siger at det nemmeste er hvis vi kan ringe til hotellet og løse det der, og ellers sende en mail til jer. Min kæreste ringer så til hotellet og de fortæller at de har været i kontakt med jer og at i ikke ville betale, noget med det forkerte hotel. Min kæreste spørger om der findes andre Hotel Bristol i Berlin og dette fortæller de der ikke er. Hotellet forstår ikke helt situationen og vil undersøge og kontakte jer igen. Hotellet sender mig så en mail i sidste uge om at de har været i kontakt med jer, at vi er mødt op på det forkerte hotel, og at i af denne grund ikke vil betale.

Jeg ringer så til jer igen og får fat i en flink mand, der siger jeg skal sende denne mail til jer og ringe til jer mandag.

Der findes kun et Hotel Bristol Berlin, men den adresse der står på papirerne fra jer, stemmer ikke overens med hvor hotellet ligger, kan fejlen ligge der?

Vi har jo så både betalt for rejsen ved jer og ved hotellet, hvordan kan vi få rettet op på dette?

...”

I bilag til klageskemaet anfører klageren endvidere:

”...

Fra vi køber rejsen til vi skal ud og rejse.

[Klageren] går ind på afbudsrejser.dk. Her finder jeg en til berlin til 7500 med hotel navn og her bliver jeg videresendt til [Rejsearrangøren] hjemmeside, med netop denne rejse. Her kan hun se det er et 5 stjernet hotel og at der er billeder af selve hotellet.

[Klageren]: Det er første gang jeg skal ud og rejse selv, så jeg snakker med min mor og storesøster, fortæller at jeg skal bo på Bristol Hotel. Min storesøster hjælper med at finde ud af hvor hotellet ligger og transport fra lufthavn og til hotellet. Vi kigger på billeder af hotellet fra [Rejsearrangørens] hjemmeside.

Da jeg får rejsedokumenterne, tjekker jeg alle oplysningerne på billetten og de passer. Oplevelsen med Hotellet - Hotel Bristol Berlin

Den første dag:

Da vi ankommer til Hotellet, kan vi se at det ligner de billeder vi så på [Rejsearrangørens] hjemmeside på en prik.

Vi ankommer til hotel Bristol Berlin kl. 20. mandag d. 15. okt. Vi vil tjekke ind i receptionen og får at vide at der ikke er booket hotelværelse i vores navn og vi ikke er i systemet. Vi giver receptionisten både billet og voucher fra mail sendt fra [Rejsearrangøren]. Receptionisten tjekker papirerne og siger til os at det er hotel Bristol Berlin vi skal bo på. Han henvender sig til en anden medarbejder og de kan begge se at vi skal bo på hotellet. De registrerer os i systemet efter informationen på voucheren og vi får et hotelværelse.

Aftenen inden vi skulle hjem:

Vi beslutter os for at gå ned i receptionen for at betale by-skatten fordi vi skal afsted tidligt næste morgen. Vi kommer ned og snakker med en sød mand i receptionen. Efter en del miskommunikation får vi uddelt en regning på 1200.- Euro, som svarer til ca. 9000.- Kr.

Vi forklarer ham at vi har købt en pakkerejse hjemmefra som er inkl. Fly, hotel og morgenmad og vi referer til samtalen vi havde ved check-in, og så spørger han om vi har

voucheren, som vi ikke fik tilbage fra første dag, men da vi har den på mail, fik vi den videre sendt til ham.

Han siger så at han skal bruge den for at snakke med hans overordnede, og den person som var der ved check ind. Han spørger om det er okay hvis vi kunne komme tilbage om en time. Vi kommer tilbage ca en halvanden time efter, og han siger at ham der var på arbejde i mandags, kommer snart så de kan finde ud hvorfor vi er registreret forkert.

Vi spørger så om vi skal komme tilbage senere. Han siger: Nej det behøver vi ikke. Det løser sig, og vi skal selvfølgelig ikke betale de her 1200.-

Dagen vi skulle hjem:

Vi henvender os i receptionen for at aflevere nøglekort og betale by-skatten. Receptionisten er informeret om vores situation, og siger at by-skatten vil blive trukket efter et par dage, og at det hele har løst sig. [Medrejsende] giver ham så sit telefonnummer, og siger at hvis det er nogen form for problemer, så skal de bare ringe.

Onsdag D. 31/10:

10 dage efter vi kom hjem, tjekker [medrejsende] sin konto, og kan se at der er blevet trukket 9000,16.- Kroner og at han dermed står i minus. Samme dag ringer [klageren] så til [Rejsearrangøren] Kundeservice, hun forklarer hele situationen, og får derefter at vide at det er en fejl og selvfølgelig ikke skulle have fået trukket de penge. De giver os så to muligheder, enten kunne vi skrive til kundeservice og de ville gå nærmere ind i sagen, men da dette kan tage noget tid, foreslog han os at ringe til hotellet, for hvis vi kunne løse det med dem, ville det gå meget hurtigere. [Medrejsende] ringer så til hotellet og får at vide at [Rejsearrangørens] agent i Berlin har sagt til hotellet at de ikke vil betale fordi de mener vi mødte op på det forkerte hotel. [Medrejsende] spørger Hotel Bristol Berlin om der findes andre hoteller i Berlin der hedder Bristol og dette siger de klart nej til.

Fredag D. 9/11:

[Klageren] ringer endnu en gang til [Rejsearrangøren] og får fat i en ny [Rejsearrangøren] medarbejder hun forklarer hele situationen endnu en gang, også med den nye information fra hotellet, og han siger vi selvfølgelig ikke skulle betale dobbelt, men han kunne ikke gøre noget så vi skulle sende en mail i stedet.

Mailen søndag D. 11/11 - så de har den mandag morgen

Som [klageren] fik at vide over telefon fredag, skrev hun en mail og forklarede hele situationen igen. Så de havde den mandag morgen i kundeservice.

Tirsdag D. 13/11 - Svar fra kundeservice

Svar fra kundeservice: vi skulle være mødt op på Hotel Bristol Berlin, på Anhalter Str.4 (Der findes kun et hotel der hedder Hotel Bristol Berlin i Berlin, og det ligger på Kurfürstendamm Str. 27) Dette er kun en dag efter de så mailen fra [klageren].

[Klageren] har to gange, fra to forskellige medarbejdere pr. telefon fået at vide at der må være sket en fejl og at hele rejsen jo var betalt fra start af. Men da der bliver sendt en mail til kundeservice, får vi svar om at vi er mødt på det forkerte hotel og vi skulle være gået hen på Anhalter Str. 4.

[Klageren]: Jeg er 22 år gammel og det er første gang jeg selv har rejst, og jeg kan ikke overskue sagen mere, så min mor tilbød og forsætte.

[Klagerens] mor tjekker på google maps at hotellet på Anhalter Str. 4, hedder Ibis Hotel Berlin. [Klagerens mor] ringer efterfølgende op til Ibis Hotel, spørger om de også hedder Hotel Bristol Berlin. Dette svarer de nej til. Så spørger [klagerens mor] om de har noget med Hotel Bristol Berlin og gøre, og dette svarer de klart nej til.

Så ringer [klagerens mor] til [Rejsearrangøren] Kundeservice Mandag D 3/12, og fortæller at hun ringer på vegne af hendes datter og datterens kæreste, vedrørende et tvist mellem dem og rejsebureauet. [Klagerens mor] forklarer kort ovenstående forløb, pointerer specifikt at der kun er et hotel i Berlin der hedder Hotel Bristol Berlin, og at hun desuden har ringet til Ibis Hotel Anhalter Str. 4. Medarbejderen fortæller der er intet at gøre i denne sag, som der også er blevet besvaret pr. mail, fordi da [Rejsearrangøren] ringer til Hotellet på Anhalter Str. 4 fortæller hotellet at de hedder Hotel Bristol Berlin.

Vi undrer os over denne formulering, fordi det ville være logisk hvis de kontaktede hotellet online.

Selvom det er hotellet der har trukket pengene, må fejlen ligge ved [Rejsearrangøren]. At de ikke har booket det rigtige hotel og at adressen og hotellet dermed ikke stemmer overens. Selvom vi gentagende gange fik at vide at det var det rigtige hotel, af hotellet og af [Rejsearrangøren].

...”

I mail af 8. januar 2019 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...

Ved bestillingstidspunkt for rejse har jeg kun læst beskrivelse af Hotel Bristol Berlin, da det var det hotel der stod i rejsen. I forhold til nedenstående beskrivelse er der ingen ændringer.

Beskrivelsen af Hotel Ibis Berlin har jeg vedhæftet [Rejsearrangøren] nuværende beskrivelse, men har aldrig læst den før i forbindelse med denne ankesag. Vi skulle jo ikke bo der.

...

[Rejsearrangøren] har på deres hjemmeside angivet flere Hoteller benævnt ”Ibis hotel Berlin” – men ingen på anhalter str. 4 – De to beskrevet hoteller er angivet som 2 stjernet og 2+ stjernet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 16. januar, 6. februar, 2. og 6. maj 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”At få refunderet de penge der er blevet trukket efterfølgende.” fratrukket by-skat for ophold i Berlin.

Rejsearrangøren gør i mail af 13. november 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi kan godt forstå, at det er lidt af et chok pludselig at få en regning fra hotel Bristol. Vi må dog konstatere, at I har tjekket ind på det forkerte hotel, og må derfor selv afholde udgifterne for opholdet.

På jeres billet/hotelvoucher står der Hotel Bristol Berlin, Anhalter Str. 4 og det var der, hvor I skulle have tjekket ind.

[Rejsearrangøren] kan ikke imødekomme at betale den regning, som I har fået fra hotel Bristol, Kurfürstendamm 27. Vi har heller ikke mulighed for at refundere det betalte for det

hotel Bristol, som I har bestilt igennem os, da reservationen ikke blev annulleret, og derfor ikke bliver refunderet af hotellet.
 ...”

I brev af 30. januar 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Klager køber rejse til Berlin med indkvartering på Hotel Bristol Berlin. I klagers billet side 6, hvor hotel Voucher er placeret, er det anført, at hotellet er beliggende Anhalter Strasse 4 i Berlin. Det er også anført, at hotellet har telefonnummer 49 - 30 - [...] og faxer. 49 - 30 - [...]. Ved klagers ankomst til Berlin kører man ikke til Anhalter Strasse 4, men derimod til Hotel Bristol Kempinski, der er placeret på det fashionable Kurfürstendamm 27 i Berlins absolutte centrum. Vi gør venligst opmærksom på, at hotellet på Anhalter Strasse 4, var 2-stjernet, mens Hotel Bristol Kempinski er 5-stjernet. Der er således væsentlig forskel i de 2 produkter, hvilket også er årsagen til, at 2 personer kun betaler kr. 7.866 for fly t/r Berlin og 6 overnatninger. På det tidspunkt, hvor klager køber rejsen, har [Rejsearrangøren] ikke Hotel Bristol Kempinski i vores udbud.

Det har efterfølgende vist sig, at hotellet er overtaget af Ibis og derfor nu hedder Ibis Berlin City, men det ligger naturligvis på adressen Anhalter Strasse 4, ligesom telefonnummer og faxnummer er det samme. Vi vedlægger kopi fra deres hjemmeside med adresse og telefonnummer. [Rejsearrangøren] var ikke blevet informeret om navneskiftet.

Vi må fastholde, at klager kører direkte til Hotel Bristol Kempinski og ikke først kører til den adresse, der er anført på side 6 i klagers billet. Havde klager kørt til den korrekte adresse, ville hun have konstateret, at der lå et hotel - også selv om det ikke havde det forventede navn. Klager kunne ved henvendelse til hotellets reception have fået en forklaring på navneskift ligesom klager ville have kunnet blive indkvarteret som anført på billetten, idet hotellet havde reservationen og dermed også klagers værelse klart. [Rejsearrangøren] har afregnet hotellet for det ubenyttede værelse. Klager anfører i vedlagt skrivelse til Pakkerejse-Nævnet: ”Da vi ankommer til hotellet, kan vi se at det ligner...” Dette tager vi som udtryk for, at klager slet ikke har været på Anhalter Strasse 4. Havde klager været på denne adresse, burde klager have kontaktet [Rejsearrangøren] for at få hjælp og en forklaring. I stedet tager man direkte til Hotel Bristol Kempinski, hvor man bliver oplyst, at hotellet ikke har en reservation. Også her burde klager have taget kontakt til [Rejsearrangøren], så vi kunne have været behjælpelig. I stedet tager man uden yderlige handling imod hotellets tilbud om indkvartering. Selv ved afrejsen, hvor klager bliver oplyst, at der skal betales for opholdet, bliver [Rejsearrangøren] end ikke kontaktet. I stedet vælger klager at indlede løsningen med hotellet, som ikke var vores samarbejdspartner og som heller ikke har modtaget betaling fra [Rejsearrangøren] for opholdet.

Vi må fastholde, at klager ikke kørte til den adresse, der var anført i billetten, at man ikke kontakter os da der opstår tvivl vedrørende hotel og reservation og at [Rejsearrangøren] derfor på intet tidspunkt har haft mulighed for at være klager behjælpelig med afhjælpning.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i brev af 11. februar 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har i brev af 16. april 2019 til Ankenævnet yderligere kommenteret klagen og anfører:

”...

Det er ikke muligt at oplyse hvornår hotel Bristol på Anhalter Strasse nr. 4 i Berlin er overgået til Ibis Hotels under navnet Ibis Hotel Berlin, men det er under alle omstændigheder sket efter den 1. oktober og inden den 15/10.

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, dels at rejsearrangøren – mod klagerens benægtelse – ikke har godtgjort, at klageren skulle indkvarteres på et kategori 2+ hotel i Berlin beliggende på Anhalter Str. 4, og dels at rejsearrangøren i strid med Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 9, stk. 2, jf. § 10, ikke har givet klageren oplysning om indkvarteringsstedets beliggenhed og væsentligste kendetegn, herunder hotellets kategori, på et varigt medium, jf. § 6, stk. 1, nr. 3.

Uanset at det af rejsedokumenterne modtaget den 1. oktober 2018 fremgik, at hotellet var beliggende på Anhalter Str. 4 i Berlin, finder Ankenævnet, at det er rejsearrangørens risiko, at klageren indkvarterede sig på et hotel i Berlin med navnet Hotel Bristol Berlin, som bestilt.

Rejsen har derfor været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til erstatning af udgiften på 9.000 kr.

Da klageren kontaktede rejsearrangøren den 31. oktober 2018 straks efter hun var blevet bekendt med manglen, finder Ankenævnet, at klageren har reklameret rettidigt.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.000 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 27. december 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 [Rejsearrangøren] 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