

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-270

afsagt den 26. oktober 2018

KLAGER	[K]	(6 voksne/4 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Playa del Cura, Gran Canaria. 14.4.-21.4.2018.	
PRIS	I alt 77.146 kr. (ekskl. Gebyr til kortindløser)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. tidligere afhentning på hotellet på hjemrejsedagen som følge af cykel-løb.	
KRAV	”Refundering af 1 feriedag pr person inkl. refundering af 1 dag all inclusive” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 2.647 kr. eller to gavekort på i alt 4.500 kr.	
KLAGEGEBYR	29. maj 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	30. juli 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.000 kr. til klageren [K] samt renter af 353 kr. fra den 29. maj 2018 og af 2.647 kr. fra den 25. november 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 24. december 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Playa del Cura, Gran Canaria, for 10 personer for perioden fra lørdag den 14. april til lørdag den 21. april 2018 med indkvartering i en treværelses og to større toværelses Club Suite med balkon og havudsigt på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. at ”Vi afhentes kl. 06.45 og transporteres til et konferencehotel nær lufthavnen. Et hotel af ringere standard end det vi har boet på, uden all inclusive og uden børneunderholdning. Et ikke børnevenligt hotel, hvor vi ikke måtte bruge hotellets pool, men blot vente i et konferencelokale. Absolut spild af tid og sidste dag samt det satte en dæmper på sidste aften, da vi pludselig skulle meget tidligt op.”

I udbudsmaterialet er det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

”...

[****]+

...

I en bugt direkte ved stranden i Playa del Cura på Gran Canarias vestkyst ligger [hotel 1] - Gran Canaria. Vores fredfyldte koncepthoteller, [hotel 1], er for den moderne familie, som sætter pris på design og god mad i en afslappet atmosfære. [Hotel 1] bygger på samme grund ide som [Resort]; kvalitet og funktion er nøgleord, og vores mål er at skabe det perfekte feriehotel for børnefamilier. Her findes både træningsmuligheder, børneklub, smagfuldt indrettede lejligheder og gennemtænkte menuer. Kort sagt: Her venter en ferie, hvor I kan nyde hinandens selskab på jeres egne vilkår - og i jeres eget tempo.

Du har mulighed for at bestille en Club Suite, hvor du kan hoppe i poolen fra din egen terrasse.

...

Mad og drikke

...

I [hotel 1's] restaurant dækkes der hverdag op til en lækker morgenmadsbuffet med frugt, yoghurt, friskbagt brød, pålæg, pølser, æg, juice og forskellige kulinariske indslag fra det kanariske køkken. Derudover finder du også friskpresset juice, smoothies, granola, müsli, energibarer og raw food-trøfler.

...”

På hotellets hjemmeside, hvor klageren opholdte sig på afrejsedagen, fremgår bl.a.:

”...

[Hotel 2] is a comfortable and welcoming hotel. Ideally positioned for visits to the beaches in the south of the island and just a few minutes from the capital Las Palmas. It's also a stone's throw from the Atlantico shopping centre, with a multitude of entertainment options housed within and just a few metres from the Victor Jara theatre.

The [hotel 2] also houses a fully-equipped gym which is the access point for the sauna, squash court and a roof-top swimming pool.

...

In the Tenerife dining room, you'll find a varied breakfast buffet selection with hot dishes cooked to order and a large variety of fruits, cured meats, breads, cereals and pastries.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bureauets elektroniske klageformular den 30. april 2018 og gør yderligere gældende:

"...

Onsdag d. 18. april modtager vi en sms om, at vi vil blive hentet kl. 06.45 og fragtet til et andet hotel grundet cykelløb. Et cykelløb som I må have kendt til og kunne have informeret om inden afrejse, så kunne vi have valgt et andet hotel. Vi kontaktede [B] lokalt for at blive flyttet til et andet hotel allerede fredag for at få mest ud af dagene og undgå trætte børn på afrejsedagen, men det kunne vi ikke. Aftenen inden afrejse blev derfor ødelagt, da vi skulle pakke og meget tidligt op for at tjekke ud inden pick up 06.45. Vi blev fragtet til et lufthavnshotel uden all inclusive service og en ringere morgenmad. Uden børneunderholdning og højstole. En pool som ikke var tilgængelig og ingen håndklæder og omklædningsfaciliteter. Afrejsedagen var spildt (samt aftenen inden) og uacceptabelt håndteret.

...

Vedr. afrejsesituationen virkede guiderne uvidende og ikke serviceminded. Vi fik ingen fælles information, men hver rejsegruppe fik forskellige information, service og muligheder.

...

Vi fik besked om at der ikke kunne gøres noget, og at de ikke kendte til cykelløbet, hvilket lyder underligt eftersom det er en stor årlig sportsbegivenhed.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 4. maj 2018 til bureauet og mail af 25. juli 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en compensation på 2.647 kr. eller to gavekort på i alt 4.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "Refundering af 1 feriedag pr person inkl. refundering af 1 dag all inclusive".

Bureauet gør i mail af 4. maj 2018 til klageren bl.a. gældende:

"...

Vi har ikke tidligere haft problemer pga. det omtalte cykelløb, og set i bakspejlet havde det måske ikke været nødvendigt, at tage de forhold der blev gjort. Det er helt forståeligt, hvis den sidste formiddag blev præget af, at i skulle på et andet hotel uden de samme faciliteter, og vi vil gerne ud fra en samlet vurdering fra lignende sager kompensere jer med 1630 kr. kontant for billet nr. [...] og 1017 kr. for billet nr. [...]. Som alternativ kan vi

tilbyde jer et elektronisk [B] gavekort hvor vi for billet nr. [...] kan tilbyde at forhøje beløbet til 2500 kr. og for billet nr. [...] til 2000 kr.
 ...”

I brev af 10. juli 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

På hjemrejsedagen den 21/4 med DK [...] kl. 14.20 må klager flytte til alternativt opholdssted grundet et stort cykelløb, som ville betyde, at klagers oprindelige hotel ville være afspærret. Derfor informere vi klager den 18/4 om, at der vil være afhentning ved det oprindelige hotel kl. 06.45 for transport til hotel nær lufthavnen. Hverken [B] eller hotellet er tidligere blevet informeret om, at tilkørselsforholdene til oprindeligt hotel afspærres ved dette cykelløb.

Vi må fastholde, at klager ikke har mistet overnatninger på det oprindelige hotel. Ligeledes kan vi oplyse, at klager ville være blevet afhentet på oprindeligt hotel kl. 11 for transport til lufthavnen. Derfor må vi afvise, at klager har mistet en hel dag på oprindeligt hotel. Afhentning til alternativt opholdssted sker 4 timer og 15 minutter tidligere end klager ville have skullet forlade det oprindelige hotel.

Vi medgiver gerne, at der har været en gene ved dette og derfor har vi tilbudt klager en kontant kompensation på kr. 1.630 til booking [...] eller et gavekort på kr. 2.500.

Booking [...] blev tilbudt en kontant kompensation på kr. 1.017 eller et gavekort på kr. 2.000. Klager valgte gavekortet.

Ud fra ovenstående og ud fra det faktum, at havde klager været forsinket i ankomsten til rejsmålet med samme antal timer, som klager blev afhentet tidligere til alternativt opholdssted, vil klager ikke have modtaget nogen form for kompensation.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 4. maj 2018 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren på hjemrejsedagen lørdag den 21. april 2018 skulle hentes på hotellet kl. 11 for at blive kørt til lufthavnen. Klageren blev i stedet, pga. cykelløb, hentet samme dag kl. 6.45 og transporteret til et andet hotel nær lufthavnen, hvor de kunne opholde sig frem til hjemrejsen.

Ankenævnet finder, at ændringen, hvor klageren måtte forlade hotellet 4 timer og 15 minutter tidligere end oprindeligt planlagt, ligger inden for hvad klageren har måttet tåle.

Da klageren, som følge af opholdet på et andet hotel, ikke har kunnet benytte All Inclusive eller hotellets faciliteter, herunder swimmingpool og genen ved at blive hentet tidligere på hotellet, finder Ankenævnet, at rejsen på dette punkt, har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.000 kr.

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 3.000 kr. til klageren [K] samt renter af 353 kr. fra den 29. maj 2018 og af 2.647 kr. fra den 25. november 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