

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-278

afsagt den 3. december 2018

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Punta Cana, Den Dominikanske Republik. 18.1.-2.2.2018.	
PRIS	I alt 14.788 kr. (ekskl. Gebyr til kortindløser)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. hotellets beliggenhed i Bavaro og ikke som bestilt i Punta Cana samt utilfredsstillende hotelstandard og strand. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	Yderligere kompensation på 13.288 kr. svarende til ”Fuld refusion”.	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance udbetalt en kompensation til klageren på 1.500 kr. Klagerens forsikringsselskab har erstattet udgiften til nye flybilletter på hjemrejsen.	
KLAGEGEBYR	11. juni 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	1. oktober 2018	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. november 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Punta Cana, Den Dominikanske Republik, for 2 personer for perioden fra torsdag den 18. januar til fredag den 2. februar 2018 med indkvartering i toværelses lejlighed med balkon mod poolområdet på [Hotel1]. Uden forplejning.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at hotellet ikke levede op til kategori 4 som følge af prostituerede på hotellet, korrupte vagter, utilfredsstillende rengøring, restaurant og Wi-Fi, manglende vand og strøm i perioder og døgnåben reception samt defekt aircondition og terrassedør.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellet ikke var beliggende i Punta Cana, som lovet, men i stedet ca. 70 km fra Punta Cana, at der var en halv times gang til stranden og at eneste alternativ var en mini-ladbil uden seler og værn, samt at omgivelserne ikke var fredelige, men at klageren i stedet blev oplyst om, at man ikke måtte gå alene, gå ude efter mørkets frembrud og at man skal gemme smykker og værdier på hotellet.

Klageren gør yderligere gældende, at stranden var utilfredsstillende, da det kun var muligt at benytte et stykke på 100 meter, hvor der samtidig blev opbevaret skrald.

Klageren gør endelig gældende, at servicen fra bureauets guider var utilfredsstillende, da de ikke hjalp klageren efter en voldsepisode på hotellet mellem bevæbnede vagter og en prostitueret, som medførte at klageren og dennes medrejsende var meget utryk og ikke sov i mange nætter herefter.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...
 [Hotel1] [****]
 Punta Cana, Punta Cana-området
 Moderne lejlighedshotel i middelhavsinspireret stil beliggende i fredelige og naturskønne omgivelser i Punta Cana. Her kan du slappe af ved poolen og spise godt i restauranten.
 ...
 Internet
 Wi-fi overalt på hotellet indgår
 Wi-fi på værelset indgår
 ...
 Øvrigt
 ...
 Reception
 ...
 Nærmeste centrum 1,3 km
 Nærmeste strand/badested 2,3 km
 ...
 Rengøring pr. uge 7

Hovedcentrum 11 km

...

Beliggenhed og transfer

Beboelses- og naturområde med lokaltrafik. Hotellet tilbyder gratis bustransport til både stranden Arena Blanca og shoppingcentret San Juan.

...

Køretiden fra Punta Cana Lufthavn til dit hotel er fra ca. 35 minutter (18 km) til ca. 1 time og 20 minutter (ca. 42 km), afhængigt af trafik og antal hotelstop.

...

Nærmeste lufthavn: 24 km Punta Cana

Nærmeste centrum: 1,3 km Plaza Bavaro

Hovedcentrum: 11 km Downtown Punta Cana

...

Punta Cana-området, Den Dominikanske Republik

...

Punta Cana er navnet på den ca. 50 km lange strækning ved Den Dominikanske Republiks sydøstkyst, hvor Atlanten møder Det Caribiske Hav.

...

De forskellige strande

Fra nord til syd har de forskellige afsnit af stranden forskellige navne: Uvero Alto, Macao, Arena Gorda, El Cortecito, Bavaro, Cabeza de Toro og Punta Cana.

...

Bavaró – en ægte paradstrand

Playa Bávaro er en af de bedre strande i Punta Cana. Ud for stranden ligger der et koralrev, som beskytter mod de højeste bølger. Havet er derfor lidt roligere ved denne strand. Bávaro-stranden er lidt smallere med palmer, som vokser næsten helt ned til vandet og en del lidt mindre hoteller, som også går meget langt ned mod stranden. Det giver en mere hyggelig atmosfære end længere nordpå. Her findes der også flere arrangører af forskellige typer af vandsportsaktiviteter såsom havspa, dykning etc., så der kan blive ret livligt på stranden.

...

Punta Cana

I Punta Cana i nærheden af lufthavnen ligger der flere kendte strande og områder som Juanillo og Playa Blanca. Juanillo er en herlig sandstrand med masser af plads, og faciliteterne her af et pænt højt niveau. I nærheden ligger Sanctuary Cap Cana, hvor man kan købe et halvdagskort og få adgang til deres All Inclusive-koncept. Vil du være mere aktiv, skal du tage til Playa Blanca, hvor du både kan kitesurfe og prøve SUP-surfing, hvor man står på brættet og padler frem.

...

Plaza Bávaro, Plaza las Brisas og Plaza Riviera

I Punta Cana findes der flere lidt mindre shoppingcentre. Plaza Bávaro er et af disse, og her finder du butikker, som sælger billeder, souvenirs og cigaretter. Her er der også et vekselkontor og nogle lokale barer, hvor du kan købe snacks og drikkevarer. Andre shoppingcentre som Plaza las Brisas og Plaza Riviera/Estrella i Friusa har også restauranter og træningscentre. Større shoppingcentre finder du først og fremmest i La Romana og Santo Domingo, men også Punta Cana har to middelstore shoppingcentre.

Down Town Punta Cana - butikker, biograf og natklubber.

De seneste år er et nyt samlingspunkt vokset frem i Punta Cana/Bavaro. Området ved San Juan shoppingcenter kaldes nu "downtown" Punta Cana. Her har flere af de større tøjkæder åbnet butikker.

..."

På bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

"...

Rengøring på hotelværelset

Vi gør opmærksom på, at rengøring kan ske såvel formiddag som eftermiddag. Der gøres rent 2-6 gange om ugen - se nærmere information under hotelbeskrivelsen. Gulvet bliver fejlet eller vasket, badeværelset gøres helt eller delvist rent, affald fjernes, sengene bliver redt, og der støves af. Skift af sengelinned og håndklæder sker som regel 1-2 gange om ugen på mellemklassehoteller. Har hotellet rengøring f.eks. to gange om ugen, betragtes rengøring og skift af sengelinned/ håndklæder på ankomstdagen som første gang.

...

Hoteltkategorier

Når du skal på ferie, er det vigtigt, at du vælger netop den hotelkategori, der svarer til dine forventninger. Hotellerne er inddelt i fem kategorier. Et + ud for den pågældende kategori indikerer, at hotellet ligger lidt over, hvad du normalt kan forvente. Det skal understreges, at kategoriseringen er [Bs] egen kategori og kan være forskellige fra rejsemål til rejsemål. Kategorierne sammenligner med andre ord standarden inden for samme geografiske lokalområde og kan ikke sammenlignes med de forskellige nationale hotelkategoriseringer. Vores bedømmelse sker på baggrund af faciliteter på stedet/hotellet, afstand til strand og by, standard på værelser/lejligheder samt det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære.

...

4. International standard på hoteller/lejligheder. For dig, der ønsker god komfort og service.

..."

Af klagerens "Billet" fremgår bl.a.:

"...

Hotel

Rejsemål	Punta Cana	Adresse	[...]
			Bávaro – Punta Cana

Hotel	[Hotel1]
-------	----------

...

[B] servicetelefon	Telefon
Punta Cana	+1 [...]

...

Er du utilfreds med noget? Fortæl os det

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til vores personale på rejsemålet, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme.

Samtidig er det faktisk et krav for at kunne søge kompensation efter hjemkomst, at du i selve ferien har fortalt vores personale, at du er utilfreds, så vi har haft mulighed for at løse problemet.
...”

Af bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.” fremgår endvidere:

”...

Pkt. 8 - Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.
...”

I mail af 27. januar 2018 til klageren anfører guiden bl.a.:

”...

Jeg har talt med min kollega, som faktisk bor på Karibo, og fået mere information. Det stemmer at en af gæsterne har taget en prostitueret med op til sin lejlighed. Desværre er dette ikke noget usædvanligt i landet. Ifølge ham så vidste gæsten ikke at kvinden var prostitueret og derfor blev det et problem da kvinden skulle forlade lejligheden. Politiet kom da for at løse situationen.

Min kollega har boet på Karibo i flere år, og har aldrig været med om noget lignende tidligere. Ville det føles bedre at bytte til et nyt værelse indenfor hotellet? Vi kan undersøge mulighederne for at bytte hotel, men dette kan ikke gøres uden ekstra omkostninger.
...”

I mail af 28. januar 2018 til klageren anfører guiden endvidere:

”...

Jeg vil meget gerne hjælpe jer, men som har tidligere har nævnt, så har jeg ikke mulighed for at flytte jer til et andet hotel uden merpris. Som vi tidligere har snakket om, så er prostitution meget almindeligt, men det er dog første gang, at vi har oplevet en sådan situation på hotellet. Vi har jo ingen mulighed for at bevise, at vagten er blevet bestukket, da det jo vil blive ord imod ord. Derimod ved vi, at vagterne altid står parate, hvis der kommer folk ind på hotelområdet, som de vurderer som værende en sikkerhedsrisiko.

...

Vi vurderer ikke, at der har været en sikkerhedsbrist, eftersom den prostituerede efterfølgende blev eskorteret væk fra området. Vi anser, at situationen er blevet håndteret helt korrekt fra hotellets side, og vi kommer derfor ikke til at imødekomme dit ønske om at blive flyttet til et andet hotel gratis. Hotellet har ageret efter dets interne protokoller, og politiet blev tilkaldt, da der opstod larm og uorden.

...”

I mail af 28. januar 2018 til bureauet anfører klageren fra rejsemålet bl.a.:

”...

Vi har bestilt en drømmeferie til et stille og roligt familiehotel. I stedet er vi kommet til et hotel, hvor der tydeligt kom prostituerede og hyggede med mænd. Det var bestemt ikke hvad vi havde forventet af et familiehotel.

- Det hele eskalerede så, da vi fredag nat (natten til lørdag d. 27. januar) er vidner til et over 40 minutters voldsomt håndgemæng mellem en prostitueret og bevæbnede vagter. Her snakker vi gevær, pumpgun, og rykken, riven og skubben, alt imens den prostituerede råber og skriger, at hendes penge, taske, tøj, mobil osv er inde i lejligheden under os (nr. 402). [Min medrejsende] forstår spansk.

Til at starte med, er det [min medrejsende] der hører episoden, og vækker mig meget panisk, at jeg skal hjælpe. [Min medrejsende] lider af [sygdom] (netop derfor havde vi valgt et stille og roligt familiehotel).

Jeg springer ud af sengen, og fra balkonen kan vi så se den forfærdelige episode. Jeg råber at de skal stoppe, men de ænser mig ikke. 40 minutter går, og skrigene og råbene stopper.

Det er nu 2 døgn siden og vi er begge stadig meget utrygge og vil bare gerne væk herfra. Vi har ikke kunnet sove, da [min medrejsende] er blevet meget angst.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bureauets elektroniske klageformular og gør yderligere gældende:

"...

Utilfredshed, guider.

Jeres guide(r) i Punta Cana har ikke leveret tilstrækkelig service.

Vi var vidner til et voldsomt slagsmål (på 45 min., ca.), mellem en prostitueret og bevæbnede vagter.

Ifølge vores observationer samt observationer fra en tysk [B]-medarbejder (som vi talte med morgenen efter), som også var vidne til episoden, havde den prostituerede boet hos en gæst på hotellet i 3 dage, og var så blevet smidt ud af lejligheden midt om natten.

Uden pung, telefon, tøj samt betaling.

Vi hørte alle, at "sikkerhedsvagterne" ville have betaling for at hjælpe hende med at få sine ting.

Nuvel. De får snakket med manden, som bliver tosset, over at de ville have penge for ikke at tilkalde politiet, da han allerede havde betalt vagterne, for at få lov at have den prostituerede boende.

Vores utilfredshed går så på, at guiderne ikke kan hjælpe os på en tilfredsstillende måde.

Guiden [...] forsøger i første omgang at feje den af med at det er helt normalt i den Dominikanske Republik (det kan i altså godt oplyse om, inden man bestiller!)

Hun kan så tilbyde os en anden lejlighed i komplekset. Dette er ikke nok for os, da vi stadig har prostituerede på området samt korrupte "sikkerhedsvagter" der skal "beskytte" os. Guiden [...] kan så tilbyde et andet hotel, men dette til en merpris på 100 dollars i døgnet, da det er på et all-inklusive hotel.

Det er en etværelses, uden køkken osv.

Vi er ikke villige til at betale 100 dollars pr dag den sidste tid (ca. en uge) og slet ikke vilige til at flytte fra vores 140 kvm store lejlighed med 2 soveværelser, stue, køkken og altaner. De 2 soveværelser er en nødvendighed, pga. personlige/helbredsmæssige forhold.

Desuden havde vi booket en drømmerejse på et lækkert stille og roligt familievenligt hotel. Det viste sig så at være fyldt med prostituerede og korrupte vagter.

Hun mener så ikke at hun kan hjælpe os yderligere, pga. vores personlige årsager (hendes ord!) men kan tilbyde os 100 dollars til at finde et hotel selv. Det er simpelthen ikke i orden!

Utilfredshed, hotellet (Karibo).

Slet ikke 4-stjernet!

Lejligheden var beskidt. Køkken, toilet, stue, møbler osv. I køkkenet var alt service møg beskidt. Opvaskemaskinen turde vi ikke bruge af sikkerhedsmæssige grunde. Så den første dag gik med rengøring.

Sengetøj blev ikke skiftet en eneste gang på 2 uger. Håndklæder skulle man tigge og bede om at få skiftet. Det lykkedes os 2 gange. Dog var vi også så uheldige, at vi i 2 dage ikke kunne komme i bad, da de havde taget vores håndklæder uden at komme med nye.

Toiletpapir skulle man selv gøre opmærksom på, når man var ved at mangle. Vi løb tør 3 gange, da der gik op til et døgn, før de kom med nyt. Her måtte vi så låne ved naboer.

Dog var vi heldige 1 gang, at der var papir på toilettet ved poolen.

Placeringen er på ingen måde Punta Cana.

Guiden forklarede i bussen (først ved ankomst!), at det var "Punta Cana-området". "Fredelige og naturskønne omgivelser i Punta Cana". - Dette er jeres beskrivelse. Det passer ikke!

Adgangen til stranden samt selve stranden er også beskrevet forkert.

Der er kun adgang via de livsfarlige ladbiler, som hotellet fræser en derved i. Stranden er ikke offentlig, som loven ellers siger at den skal være. Det findes et stykke på ca 100 meter, hvor man må være. Desværre er det også her skraldet bliver opbevaret. Prøver man at nærme sig andre steder, hopper hotellets bevæbnede vagter frem og jager en væk.

Der er fyldt med prostituerede på hotellet. Vagterne er korrupte (modtager penge for at tillade de prostituerede).

Da vi ankom (og først da vi ankom!!) fik vi at vide, at vi ikke måtte gå alene. Alle smykker og værdier skulle vi lade blive på hotellet. Desuden måtte vi aldrig gå nogen steder om aftenen/natten.

"Restauranten" er bestemt ikke A 'la Carte! Stort set alt bliver lavet i microbølgeovn.

Der var kun Wi-Fi på det ene hjørne af altanen. Der var ikke døgnåben reception. Kun fra 8-23. Air Con virkede ikke. Ingen tøfler + badekåber. Terrassedørene kunne ikke låses.

Alt er personalet gjort opmærksomme på!

...

Utilfredshed, beskrivelse af rejsen på websiden.

Pålidelighed

Du skal kunne føle dig tryk, når du rejser med os. Derfor forsøger vi altid at give dig fyldestgørende information om din rejse, og du er altid dækket af Pakkerejseloven, når du køber en pakkerejse hos [B]. Det betyder, at du får dine penge igen, hvis der skulle ske noget uforudset for os som firma. Dette skriver i på jeres webside. Dette er slet ikke blevet opfyldt.

Desuden dette:

Service

Vi er der, hvor du har brug for os – på de fleste af vores rejsemål kan du komme i kontakt med os hele døgnet året rundt. Vores mål er at gøre alt, hvad vi kan, for at give dig uforglemmelige ferieminder. Jovist, det er bestemt nogle uforglemmelige minder vi har.

Jeg fortsætter med udklip fra jeres webside, og jeg er selvfølgelig af den mening, at det har fejlet helt for jer, på vores ferie til [Hotell], Punta Cana:

24-timers løfte

Vi vil gerne have, at du skal føle dig helt sikker på, at du får det, du har bestilt. Så hvis du ved ankomsten til hotellet opdager, at noget ikke stemmer overens med vores beskrivelse, og giver os besked herom inden for et døgn, retter vi op på det inden for 24 timer – eller tilbyder dig at flytte til et andet hotel i samme prisklasse. Kan vi ikke leve op til dette løfte, får du 25 % af grundprisen for din rejse retur i form af et gavekort, som du kan benytte på et andet Ekstra værdi-hotel inden for et år. Du kan også vælge at afbryde din ferie og rejse hjem med det næste tilgængelige fly i vores charterprogram på vores regning. I så fald får du også hele rejsens pris refunderet.

Fik intet informeret om det ovenstående på rejsen.

Og denne:

Sundhed og sikkerhed

Din tryghed er vigtig for os. Sammen med eksterne sikkerhedskonsulenter besøger vi derfor jævnligt hotellet for at sikre, at det lever op til vores høje sundheds- og sikkerhedskrav. I har da vist glemt [Hotell]...

Dette passer slet heller ikke:

Moderne lejlighedshotel i middelhavsinspireret stil beliggende i fredelige og naturskønne omgivelser i Punta Cana.

Utilfredshed, spørgsmål omkring hvad guiden har gjort for os.

Ikke nok.

Kun tilbud om en stor nedgradering fra en stor lejlighed til et enkeltværelse - mod betaling af 100 dollars om dagen, da det lå i et all-inklusive område. Det var ifølge guiden [...] det eneste der kunne lade sig gøre, for at vi kunne få tryghed. Det sluttede med at hun ikke kunne hjælpe os, pga. vores personlige årsager.

Vi havde bestilt en skøn lejlighed på et roligt familiehote. 2 soveværelser pga. personlige, helbredsmæssige årsager. Dette forklaret flere gange. Det endte med søvnløse nætter (dagene ødelagt pga. manglende søvn) med angst for flere voldsomme kontroverser mellem bevæbnede vagter og prostituerede.

[Guidens] tilgang: Det er helt normalt her på den Dominikanske Republik....

Selv den tyske [B]-guide, som boede i samme opgang var rystet og utryg.

Han havde boet der i flere år og, ifølge ham, var der ikke noget at gøre ved de korrupte vagter samt de prostituerede. Jeg syntes virkelig i skal fjerne det hotel fra listen, eller få ryddet gevaldigt op i sagerne dernede. Alle de danske gæster på hotellet var rystede over området (alle troede vi skulle bo i Punta Cana) - rystede over de prostituerede, rystede over at i kalder det et 4-stjernet (vi blev enige om max 2), rystede over serviceniveauet. Flere turde ikke tage til stranden, da man skulle op på ladet af en livsfarlig ladbil uden seler eller sikkerhed. Det holder bare ikke og er slet ikke det serviceniveau vi ellers kender fra [B] (som vi har rejst med mange gange før, og altid kun været fuldt tilfredse med.)

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 26. februar 2018 til bureauet og mails af 10., 16. juli, 23. august, 14. oktober og 5. november 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance udbetalt en compensation til klageren på 1.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 13.288 kr. svarende til ”Fuld refusion”.

Bureauet gør i brev af 16. april 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi må fastholde, at hotellet er placeret i Punta Cana området, kaldet Bavaro, som vi også anfører i udbudsmaterialet – og ikke i selve Punta Cana. I selve Punta Cana ligger kun 2 hoteller og en lufthavn og har absolut ikke noget, at tilbyde turister.

Naturligvis er det uheldigt, at der opstår en episode mellem hotellets security og angiveligt en prostitueret. Vi har ikke kunnet få bekræftet, at vedkommende var prostitueret, men vil i sagens natur heller ikke afvise det. Hvad enten man finder det rimeligt eller ej, så må vi nok erkende, at den del af erhverv nok aldrig helt kan undgås – hverken i Danmark eller på vores rejsemål. Det er ikke vort indtryk, at prostitution er mere udbredt på Den dominikanske Republik end andre områder i Caribien. Vores chef for området forklarede dig, at det kan virke som prostituerede idet lokalbefolkningen klæder sig udfordrende, men det er ikke ensbetydende med, at man er prostitueret. Igennem de år vi har benyttet hotellet, har vi ikke kunnet påvise det, som du betegner som ”fyldt med prostituerede”.

Ved gennemgang af vort personales rapporter må vi fastholde, at vores personale ikke er blevet kontaktet vedrørende svigt i renlighed af lejlighed, defekt opvaskemaskine, manglende skift af sengetøj og levering af toiletpapir. Ligeledes har vi heller ikke kunnet konstatere, at du har kontaktet vores personale med informationer om, at aircondition ikke fungerede, at terrassedøren ikke kunne låses, at der manglede tøfler og badekåbe og at WiFi ikke fungerede optimalt. Vi gør venligst opmærksom på, at det ikke er nok bare at sige det til hotellets personale idet vi så ikke får mulighed for afhjælpning.

Stranden er offentlig – bortset fra en lille del, hvor der også er solstole til de gæster, der har tilkøbt all inclusive. I øvrigt kan vi ikke genkalde os, at tilgangen til stranden skulle være livsfarlig grundet stærk trafik af lastbiler.

På rigtig mange af vores rejsemål såvel i Caribien som i Asien og også i det sydlige Europa, gør vi vores gæster opmærksom på, at man skal vise agtpågivenhed hvis man f.eks. færdes ude om aftenen. Det er ikke ensbetydende med, at området er farligt. Vi har faktisk kun kendskab til et enkelt overfald på en turist inden for de sidste 5 år.

Hotellet og herunder også hotellets restaurant lever op til de krav, der stilles til et hotel i den anførte kategori og sammenlignet med standarden i lokalområdet. Det hotel, som I boede på, er ikke omfattet af det 24-timers løfte, som du anfører i din henvendelse. Det er ikke alle vores hoteller, der er omfattet af dette og det er derfor heller ikke anført ved Jeres hotel.

Da der ikke var fejl eller mangler i arrangementet, der hverken samlet eller enkeltvis og ud fra Lov om Pakkerejser kunne betegnes som fejl / mangler, der berettiger til alternativ indkvartering betalt af [B], fik I tilbudt indkvartering mod en merbetaling, som I dog fravalgte.

Naturligvis er det generende, at Jeres hjemrejse fik et forløb, der ikke var tilsigtet. Dog må vi fastholde, at hverken [B] eller flyselskabet kunne forudse eller afværge den hændelse, som lokale myndigheder iværksatte og som betød forsinkelse. I sådan en situation er man ikke berettiget til kompensation af eventuelle ekstra omkostninger. Vi har i øvrigt bedt flyselskabet kommentere de punkter, der vedrører sagen.

[B] beklager som sagt, at I ikke har følt jer helt tilfreds med arrangementet, men kan ikke imødekomme dit ønske om, at blive kompenseret kr. 16.370 eller 110 % af rejsens pris. ...”

I brev af 7. august 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager køber rejse til Punta Cana, med indkvartering på [Hotel1], der i udbudsmaterialet er anført beliggende i Punta Cana-området. Yderligere angiver vi bl.a. i omtalen af rejsemålet under punktet "Punta Cana-området, Den Dominikanske Republik", at Punta Cana er navnet på den ca. 50 km lange strækning ved Den Dominikanske Republiks sydøstkyst, hvor Atlanten møder Det Caribiske Hav. I omtalen af den strand, som ligger ved hotellet skriver vi Bavaró - en ægte paradisisstrand "Playa Bavaró er en af de bedste strande i Punta Cana. Ud for stranden ligger der et koralrev, som beskytter mod de høje bølger. Havet er derfor lidt roligere ved denne strand." I afsnittet "Beliggenhed og transfer" i hotelomtalen, angives adressen også som Bavaró og det oplyses, at der er 11 km til Downtown Punta Cana. Det oplyses også, at der er 2.3 km til nærmeste strand/badested. Vi må derfor fastholde, at klager har været informeret om, at hotellet ikke er beliggende inde i byen, men i Punta Cana området, som vi også har beskrevet i udbudsmaterialet.

At en tysk [B]-medarbejder skulle have oplyst til klager, at vagterne er korrupte og at hotellet er fyldt med prostituerede, må vi helt klart afvise. [B] har ikke personale boende på hotellet og vi har ingen salg af rejser i Tyskland, hvorfor vi heller ikke har ansatte af tysk nationalitet. Ligeledes må vi afvise, at hotellet skulle være hjemsted for prostituerede og deres erhvervsmæssige ydelser. Det er korrekt, at der har været en episode mellem hotellets securitypersonale og en kvinde, som klager angiver som prostitueret. Vi har ikke kunnet få bekræftet, at denne kvinde skulle være prostitueret og kan derfor hverken bekræfte eller afkræfte dette. Vi må dog anføre, at det formodentlig aldrig kan undgås hverken i Danmark eller øvrige hoteller verden over, at den del af et kvindeligt erhverv finder sted. Vi vil også gøre opmærksom på, at for en rejsende fra Skandinavien, kan kvindeligt lokalbefolknings påklædning virke udfordrende, men at det ikke er ensbetydende med, at vedkommen dermed er prostitueret.

...

Der er ikke tale om, at kriminaliteten i klagers område er særlig høj eller på anden måde skiller sig ud fra andre områder i Asien, det sydlige Europa - eller Danmark. Dog giver vi altid gode råd til vores gæster om agtpågivenhed uanset rejsemål.

Vi må fastholde, at klager har modtaget det produkt, der er angivet på billet og i udbudsmaterialet. Ligeledes må vi fastholde, at der ikke har været fejl eller mangler i produktet og at klager ikke har påtalt eventuelle fejl/mangler overfor vores personale på rejsemålet, og dermed har frataget os muligheden for at være behjælpelig med afhjælpning.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i brev af 4. september 2018 og mail af 24. oktober 2018 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 21. august 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”...

[Bureauets medarbejder] skriver, at jeg køber en rejse til Punta Cana, med indkvartering på [Hotell1]. Han skriver, at det i udbudsmaterialet er anført beliggende i Punta Cana-området. Hvis man ser på det "bevis" han har for dette (markeret med gult), kan man tydeligt se, hvordan man kan blive misledt, hvis man ser på både det jeg har markeret med rødt, oven til billedet på samme side, samt det jeg har markeret med rødt, lige under hans gule markering.

2 gange står det opstillet som liggende i Punta Cana. Om Downtown Punta Cana så er 11 km. væk, havde jeg ikke geografisk viden, til at kunne gennemskue, at vi pludselig er i en anden by (eller område, faktisk). Jeg har før set byer være 11 km. lange, især når de er langs en kyst.

Det jeg har markeret oven til billedet, er "vejen" ind til hotellet, på deres hjemmeside. Første vælger man Caribien og Centralamerika > så vælger man Den Dominikanske Republik > så vælger man Punta Cana-området > så vælger man Punta Cana > så vælger man [Hotell1].

Alt dette fik mig til at tro, at man var i Punta Cana, og det gjorde alle andre gæster på hotellet også.

...

Så kommer [bureauets medarbejder] ind på episoden med slagsmålet mellem den prostituerede og vagterne.

Han afviser nu at en tysk medarbejder eksisterer.

Han afviser ligeledes at hotellet har hjemsted for prostituerede.

Det har jeg nu aldrig påstået, men [den tyske guide], som [guiden] bekræfter er hendes kollega (se oprindelig klage med vedlagt mailkorrespondance) fortalte os at det ikke var unormalt at mænd hev prostituerede med hjem og betalte vagterne for at få lov til dette.

...

Jeg har desværre ikke klaget over fejl og mangler på hotellet, på anden måde, end ved telefonisk og personlig samtale med [guiden] og hotellet.

...

Hovedproblemet i klagen er, at vi var blevet indlogeret på et hotel, i et område hvor man ikke må gå alene rundt, kun i flok af min. 2, og aldrig gå rundt om aftenen og natten. Der var en voldsom episode efter kort tid, og dette blev der ikke taget hånd om fra [Bs] side! Vi kunne betale en formue for et enkeltværelse på et all-inclusive hotel, men dette levede på ingen måde op til vores behov som handicappede og de særlige behov vi har. De har bare sagt; det er ærgerligt. Held og lykke. Hotellet var nøje udvalgt, så det passede (på papiret) til os. Det gjorde det så ikke.

..."

Klageren har i mail af 22. oktober 2018 til Ankenævnet kommenteret klagen yderligere og anfører endelig:

"...

Jeg kan desværre ikke komme nærmere, end at vi kun overnattede 1, max 2 nætter efter episoden på [B]-hotellet [Hotell1].

..."

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at der på hotellet natten mellem den 26. og 27. januar 2018 var en episode, som klageren oplevede ubehagelig, mellem en anden hotelgæst og vagterne på hotellet.

Da der efter de i sagen foreliggende oplysninger ikke er grundlag for med tilstrækkelig sikkerhed at kunne fastslå, at bureauet – der i øvrigt over for klageren måtte hæfte for hotellets ansattes ansvarspådragende adfærd – kan gøres ansvarlig for episoden, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Den dagældende pakkerejselov indeholdt i § 23, stk. 2, følgende bestemmelse:

”Sker der skade på kundens person, skal arrangøren hurtigt søge at komme kunden til undsætning”.

Det fremgår af den dagældende lovs forarbejder, at denne lovbestemmelse skal ses som et specielt udtryk for den almindelige omsorgspligt over for en aftalepart, der må antages at gælde efter almindelige regler. Det er endvidere anført, at rejsearrangøren ved personskade altid bør komme kunden til hjælp, uanset om arrangøren er erstatningsansvarlig eller ej.

Efter Ankenævnets opfattelse har bureauet i det foreliggende tilfælde en vis omsorgspligt over for klageren.

Da guiden hjalp klageren og dennes medrejsende med at finde et andet hotel, hvor de – mod betaling - kunne blive indkvarteret, finder Ankenævnet, at bureauet har opfyldt dets omsorgspligt.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over utilfredsstillende rengøring og Wi-Fi samt defekt aircondition i forbindelse med indkvarteringen på hotellet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt er angivet på side 4 af bureauets billet og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens krav vedrørende disse klagepunkter i forbindelse med indkvarteringen på hotellet ikke imødekommes, jf. § 26 i den dagældende lov om pakkerejser.

Den omstændighed, at klageren reklamerede til hotellets personale kan ikke føre til et andet resultat, da klageren, der var i løbende kontakt med bureauets guider under rejsen, undlod at nævne forholdene over for disse.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte herunder forholdene vedrørende hotellets beliggenhed og strand, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren 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:

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand