

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-342

afsagt den 20. december 2018

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	San Agustin, Gran Canaria. 20.6.-27.6.2018.	
PRIS	I alt 8.496 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. lejlighedens balkon.	
KRAV	Økonomisk kompensation Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 500 kr. pr. person, i alt 1.000 kr.	
KLAGEGEBYR	2. august 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	14. november 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.200 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 2. august 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 14. maj 2018 på bureauets hjemmeside en rejse til San Agustin, Gran Canaria, for to personer for perioden fra onsdag den 20. juni til onsdag den 27. juni 2018 med indkvartering i 2-værelses lejlighed med balkon og havudsigt på hotel [Hotel1]. Uden pension.

Klageren gør i bilag til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Vi fik ikke den type lejlighed med balkon (altan med glasafdækning), som fremgik af [Bs] fotos.” og ”Vi fik ikke en lejlighed med balkon overhovedet. Til vores lejlighed var en hævet terrasse inde under udhænget på hotellet til forskel fra alle andre lejligheder på hotellet, hvor der både var en altan, og dens placering var ude ”i fri luft” fri for udhænget.”

I udbudsmaterialet er hotellets lejligheder bl.a. beskrevet således:

”...
 Alle lejligheder har havudsigt
 [Hotel1] er et roligt og hyggeligt lejlighedshotel med en god beliggenhed i San Agustin.
 Alle lejligheder har balkon og havudsigt.
 ...
 Den ovalformede pool ligger nedenfor lejlighederne.
 ...”

På bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...
 Hotelbilleder
 ...
 Da lejligheder, og balkon/udested kan være forskellig indenfor et hotel, skal billederne kun ses som eksempler på typer.
 ...
 Hvor der er vist billeder fra værelser/lejligheder, er der tale om eksempler på disse. Samtlige værelser/lejligheder på stedet kan ikke påregnes at være nøjagtigt magen til. Hvis der er stor variation i udseende og indretning, har vi for det meste omtalt dette i teksten.
 ...”

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

”...
 Foto viser svalegangen foran vores lejlighed, hvor der er adgang fra begge sider via trapper, der på den ene side af hotellet fører til elevator og poolområde. På den anden side tilgås etagerne 1-3.
 ...

På intet tidspunkt kom der sol ind på vores terrasse. Dette foto er taget midt på dagen, hvor solen lige når ind på svalegangen. Bemærk i øvrigt, at der foran terrassen på ikke er den ”trækasse med glas” (balkon?) som de andre lejligheder på 1. etage har. I disse trækasser har de andre lejligheder en solrig placering og der er 2 solstole og parasol. Ud for vores lejlighed stod der 2 blomsterkummer.

...

Udsigten fra lejlighed 14. Man kan godt se havet. Bemærk det store udhæng, der tager alt lyset. Foran terrassen var der jerngitter.

...

Foto viser en af de andre lejligheder på 1. etage, hvor der er tilknyttet en ”trækasse med glas” og solstole. Vores lejlighed havde ikke sådan en.

...

2 dage inden afrejse flyttede vi til 84, der er lejligheden beliggende på øverste etage yderst til højre.

...

I lejlighed 84 fik vi den altan/balkon, som vi mener, vi skulle have haft på hele rejsen.

...

I lejlighed 84 kom der også sol ind på altanen/balkonen, som på [Bs] fotos.

...

I lejlighed 84 var der den lækre altan/balkon med glas foran ud smuk havudsigt, og man kunne sove uforstyrret og trygt derude om natten.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 3. september og 13. november 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 500 kr. pr. person, i alt 1.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver økonomisk kompensation.

Bureauet gør i mail af 18. juli 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Dog mener vi at I har modtaget det værelse I har bestilt.

Som det beskrives på vores hjemmeside, så er billeder på værelser/lejligheder eksempler på disse. Samtlige værelser/lejligheder på stedet kan ikke påregnes at være nøjagtig magen til.

...

Værelset I modtog havde hvad der betegnet som en balkon.

En balkon er betegnelsen for et udeareal der er hævet fra jorden. Desværre havde jeres værelse ikke den tilsluttet trækasse, men en balkon magen til de resterende værelser på 1. sal.

Vi har af ovenstående årsager vurderet, at der ikke kan godtgøres i jeres sag.

...”

I mail af 12. november 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Som det fremgår af Pakkerejse-Ankenævnets bilag 04 & 05, vises som forsidebillede til hotelbeskrivelsen, et billede af hotellets front mod havet med de forskellige balkoner.

På et hotel, vil balkonerne ofte ligge forskelligt orienteret mod solen, således at nogen balkoner har fuld sol hele dagen, nogle delvist sol, og nogen, som primært ligger i skygge.

[B] betragter det således ikke som en mangel, at man på hotellet får tildelt en balkon med begrænset eller ingen sol.

Som det fremgår af klagers egne billeder fra hotellet, er der havudsigt fra balkonen som bestilt, ligesom [B] mener, at der er tale om en balkon uden for lejligheden.

Da denne ene balkon imidlertid er væsentlig forskellig fra de øvrige på hotellet, har vi besluttet at tilbyde klager en kompensation på kr. 500,- per person.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at klageren ved ankomsten til hotellet blev indkvarteret i en lejlighed med overdækket terrasse i stedet for en balkon.

Rejsen har derfor været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejseens pris.

Nedslaget beregnes med virkning fra ankomstdagen onsdag den 20. juni 2018, da klageren reklamerede over for bureauet og til mandag den 25. juni 2018, hvor klageren flyttede til et nyt værelse med balkon på hotellet.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.200 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. § 27 i dagældende vedtægter.

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 1.200 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 2. august 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