

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 18-358

afsagt den 25. januar 2019

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Pythagorion, Samos. 22.7.-5.8.2018. Faktisk hjemrejse 23.7.2018.	
<b>PRIS</b>	I alt 12.046 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. lejlighedens standard, manglende køkkenfaciliteter, beskidt køleskab og støj fra naboledighedens aircondition. Utilfredsstillende afstand til stranden.	
<b>KRAV</b>	Tilbagebetaling af rejsens pris på 12.046 kr. og erstatning af udgift til flybilletter på 6.272 kr., i alt svarende til 18.318 kr.  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.200 kr. eller et gavekort på 2.400 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	3. august 2018	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	2. januar 2019	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 200 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 24. februar 2019. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et til-læg på 8 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. april 2018 på bureauets hjemmeside en rejse til Pythagorion, Samos, for 2 personer for perioden fra søndag den 22. juli til søndag den 5. august 2018 med indkvartering i etværelses lejlighed på hotel [Hotell1]. Uden pension.

Dag 2 – mandag den 23. juli 2018 – valgte klageren at afbryde opholdet og rejse hjem.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. lejlighedens standard som følge af manglende køkkenfaciliteter, beskidt køleskab, utæt installation, som medførte vand på gulvet og støj fra naboledighedenens aircondition.

Klageren gør endvidere gældende, at stranden var en stenstrand 250 meter fra hotellet, og ikke en sandstrand 100 meter fra hotellet, som lovet.

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

Stranden

Strand/badning 100 m

Type af strand Sandstrand

...

[\*\*]+

...

[Hotell1] er et lille, familieejet lejlighedshotel med kort gåafstand til Pythagorions havn og strande. På taget ligger poolen, hvor du kan se ud over havet. Du bor i enkle lejligheder, alle med balkon og delvis havudsigt.

...

Støjniveau Begrænset støj

...

Elkedel Ja

Kaffemaskine Ja

...”

På bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...

### HOTELKATEGORIER

Hvor mange [\*]'er vil du have?

For at gøre det lettere at bedømme hotellerne har vi klassificeret dem på en skala fra et til fem. Jo flere [\*]'er jo højere standard. Men dermed også en højere pris, så det er op til dig at vælge den standard som passer dig bedst.

Bedømmelse

Vores bedømmelse af hoteller og lejligheder sammenfatter standard og serviceniveau sammenlignet med andre hoteller og lejligheder på rejsemålet. Klassificeringen skal der-

for ikke forveksles med en officiel kategori. En bedømmelse kan eksempelvis stå for noget betydeligt enklere i en storby end på en etableret rejsemål.

Ligeledes bør du være opmærksom på at vores bedømmelse er baseret på en sammenvejning af helhedsindtrykket hvor man har taget hensyn til beliggenheden, byggestandarden, indretningen, personalets serviceniveau og hotellets faciliteter som for eksempel pool, have, reception, selskabslokaler og barer.

Det betyder at et hotel med rummelige og komfortable lejligheder men uden pool kan have samme antal [\*]'er som et hotel med en lavere boligstandard men med flere faciliteter. Vores klassificering er med andre ord en første retningslinie. For at være sikker på hvilken boalternativ som passer dig bedst, er du nødt til at læse hele hotelpræsentationen.

...

[\*\*] Enkel standard. Standard under gennemsnittet på rejsemålet.

...

+ Sommetider er der et + efter et eller flere [\*]'er. Det betyder, at ferieboligen er lidt bedre end gennemsnittet af det anførte antal [\*]'er.

..."

Af eksempel på "Ordrebekræftelse/Faktura" fremsendt til klageren i mail af 23. april 2018 fremgår bl.a.:

"...

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til [B]s rejseledere, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af dit evt. reklamationskrav mod [B].

..."

I sms til klageren den 23. juli 2018 kl. 9.48 anfører bureauets guide bl.a.:

"...

Jag har fått ett svar ang ert byte men måste veta från er om ni vill fortsätta processen vidare. Bara admin + avbokningsavgiften kommer vara 400 euro totalt. Sen kan jag tyvärr inte säga vad de andra hotellen kostar just nu, allt är beroende på rumstyp och tillgänglighet. Så det jag undrar är, ska vi fortsätta kolla möjligheten? Hur stor roll spelar priset?

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. juli 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Det er med stor beklagelse og ubeskrivelig skuffelse, at min kæreste og jeg må rejse fra Samos idag, under halvandet døgn efter vores ankomst.

Vi har den 23/04-18 bestilt en rejse på 14 dages varighed til Samos - Hotel [Hotel1]. En rejse, vi har set rigtig meget frem til.

Til vores store forargelse ankommer vi til et sted, der er i væsentligt grad under, hvad vi havde forestillet os.

Herunder skitseret mangler:

- Det tager meget lang tid at få varmt vand i bruseren og temperaturen på vandet skifter hele tiden mellem iskold og kogende varmt. Det er altså umuligt at tage et reelt bad. Derudover, er der heller ikke mulighed for at hænge bruseren op. Man skal altså stå med den i hånden.
- Der er generelt meget beskidt på værelset. Ja, jeg tillader mig, at kalde det et værelse, da det efter vores mening ikke er en lejlighed (som i har beskrevet det). Det kan godt være, at der er "installeret et køkken", hvis det køkken I beskriver er de ophængte skabe, et køleskab, der er så beskidt, at man ikke vil opbevare mad i det og de kogeplader samt emhætte, der ikke virker. Derudover var der heller ikke kaffemaskine og elkedel, som beskrevet.
- Vand installationerne er utætte, så der render vand ud af skabet og ud på gulvet.
- Badeforhænget var så beskidt, at man ikke kunne trække det for, når man skulle bade.
- Insektnettet ved døren er fuld af huller, så man bliver nødt til at sove med døren lukket.
- Altanerne ligger så tæt, at når naboen sidder og ryger, fiser alt røgen direkte ind på vores værelse, så alt lugter af røg
- Naboens aircondition køre på fulde hammer hele tiden, så det larmer så meget, at det er umuligt at sove for

...

- Derudover og næsten værst af alt, så er der noget mere end de 100 meter til vandet, som i Jeres beskrivelse. Hertil skal det så også lige siges, at det altså ikke er til den sandstrand, som i også beskriver. Der er slet ingen sandstrand. Til gengæld ligger der en stenstrand 250 m væk.

...

Efter alle disse bemærkelsesværdige mangler, vælger vi at tage kontakt til [B].

Søndag den 22/7

Kl. 15:19 (Første gang vi henvender os til [B]): Vi ringer og her træffer vi [guide 1].

[Guide 1] kunne godt se situationen og tilbyder os, at finde et andet hotel/lejlighed til os. Dette vil hun oprette en sag på.

Kl. 15:28: Modtager vi en SMS fra [guide 1], med nummer, hvorpå vi kan kontakte hende.

Kl. 16:17: Sender vi en SMS til [guide 1], som aftalt, med eksempler på, hvad vi kunne ønske os (vi nævnte for hende i telefonerne, at vi er åbne for alle muligheder, selvfølgelig mod betaling)

Kl. 17:15: Modtager vi en SMS fra [guide 2], om hun må ringe til os, da der ikke er oprettet en sag.

Kl. 17:33: Svarer vi, at [guide 2] gerne må ringe til os.

Kl. 18:10: Har vi endnu ikke hørt fra [guide 2] og vi tager derfor selv kontakt igen.

Her får vi fat i [guide 2], hvor hun fortæller os, at der ikke er oprettet en sag, men hun vil sætte det igang med det samme.

Hun lover os svar seneste mandag formiddag.

Mandag den 23/7

Kl. 08:10: Ringer vi til [B], hvor vi igen får kontakt til [guide 1]. Hun fortæller os, at, der endnu ikke er noget nyt og hun ikke ved, hvad tid bookingselskabet møder ind.

Kl. 09:00: Tager vi personligt kontakt til [Bs] Guide; [guide 3], på Gregory 's Bar.

Vi fortæller hende om vores situation og hun virker meget forståelig og vil gerne hjælpe os. Hun vil prøve at finde noget andet til os og vi aftaler derfor at snakkes ved senere.

Kl. 10:46: Ringer vi igen og får fat i [guide 1]. Hun ved endnu ikke noget nyt om vores sag.

Kl. 10:48: Modtager vi en SMS fra [guide 3], hvor hun spørger om vi er villige til at betale et gebyr på min. 400eur, for administration og afbestillingsafgift.

For ikke, at der opstår misforståelser tager vi igen kontakt til [guide 3] på Gregory's Bar. Vi fortæller hende, at vi er villige til at betale beløbet. Vi nævner tilmed også, at vi ikke har en beløbsgrænse for, hvad næste hotel måtte komme til at koste os.

Derudover er vi også villige til at korte vores ferie ned til en uge, hvis det ville gøre det lettere at finde et andet hotel.

Her aftaler vi med [guide 3], at vi mødes igen kl. 13:00 samme sted.

Kl. 13:00: Vi mødes med [Guiden] på Gregory's Bar, hvor hun fortæller os, at hun ikke har kunne finde noget hotel til os og derfor ikke kan hjælpe os.

Der går altså næsten et døgn, før vi får en afklaring. Som også er med et negativt udfald. (Denne tidslinje beskriver tydeligt, hvordan Jeres personale ikke svarer os en eneste gang indenfor 30min.)

Grundet denne ærgerlige oplevelse, besluttede vi os for at tage det næste fly til Danmark. En meget meget ærgerlig og trist hændelse på en ferie, som vi har set meget frem til og var meget tiltrængt.

...

I har valgt at give Hotel [Hotel1] 2 stjerner, men det er efter vores mening kritisabelt. Vi har flere gange rejst til Grækenland, hvilket vi ellers har været meget glade for. Der har vi før boet på 2 stjernede hoteller, hvor standarden var væsentligt bedre. Vi er derfor meget overrasket over det syn, der mødte os denne gang.

..."

I mail af 25. juli 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...

Først og fremmest udspecificerede vi problemerne vedrørende hotellet til [guide 1], første gang vi talte med hende. Da vi talte med [guide 2] oplyste hun os om at sagen ikke var blevet oprettet, men vi forstod på hende at hun fandt ud af at oprette den på ny.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 30. august, brev af 11. september og mails af 2. oktober og 26. december 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.200 kr. eller et gavekort på 2.400 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 12.046 kr. og erstatning af udgift til flybilletter på 6.272 kr., i alt svarende til 18.318 kr.

Bureauet gør i mail af 25. juli 2018 til klageren bl.a. gældende:

"...

Først og fremmest beklager vi at der var forhold på ferien der medførte, at den ikke levede op til jeres forventninger.

Med det sagt, så kan vi forstå på vores kollegaer på rejsemålet, at selve problemerne aldrig blev specificeret? På trods af, at de spurgte om de præcise gener, så blev det bare påberåbt at hotellet ikke levede op til jeres forventninger. Dermed havde vores guider desværre heller ikke mange muligheder for at hjælpe jer af med generne på hotellet.

Ovenstående er som følge af pakkerejseloven en betingelse i forhold til reklamation efter hjemkomst. Dette informeres på vores hjemmeside.

...

Med hensyn til hotelbyttet, så er det bestemt ikke fordi vores guider ikke har ønsket at hjælpe jer, men desværre er det ofte svært i højsæsonen at finde ledige hoteller på rejsemålet.

Vedrørende klagerne på WIFI og poolen som fællesområdet.

Wifi er tilgængeligt i receptionen – Dette oplyses også på vores hjemmeside under internet information på hotellets side.

Vores guide var den efterfølgende dag, som følge af jeres reklamation, på hotellet for at tjekke poolen. Her ser hun dog ingenting usædvanligt?

Vi har heller ikke tidligere modtaget klager omkring dette.

Når vi snakker med vores kollegaer på rejsemålet, bekræfter de dog at information omkring stranden er forkert på vores hjemmeside.

Det er selvfølgelig ikke i orden og vi kan godt sætte os ind i jeres skuffelse over dette.

...”

I mail af 9. november 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Hotel [Hotel1] er af [B] klassificeret [\*\*]+, hvilket svarer til: enkel standard, standard under gennemsnittet på rejsemålet.

Sommetider er der et plus efter et eller flere [\*]’er, det betyder, at ferieboligen er lidt bedre end gennemsnittet af det anførte antal [\*]’er.

...

Da klager rettede henvendelse til [B]s guider den 22. juli 2018 kl. 15:19, gjorde han ifølge guiderne ikke detaljeret rede for de nævnte mangler; skiftende vandtemperatur i bruseren, manglende kaffemaskine og el-kedel, slidt køleskab, utætte vandinstallationer, beskidt badeforhæng, hullet insektnet ved vinduerne og støj fra naboens aircondition.

Klager meddelte blot, at han ønskede at flytte til andet hotel hurtigst muligt, idet hotellet ikke levede op til deres forventninger.

Det var guidernes opfattelse, at klagers primære klagepunkt var afstanden til stranden samt at der ikke var tale om en klassisk sandstrand.

Guiderne medgav klager, at der reelt var 250 m til strand – og ikke 100 m, hvorfor dette var forkert angivet i [B]s hotelbeskrivelse.

De medgav endvidere, at der ikke var tale om en sand strand, men nærmere en meget grovkornet strand på den ene side af havnen og en stenstrand på den anden side.

Samme aften omkring kl. 18:00 gik [B] i gang med at undersøge alternative hoteller. Næste morgen fulgte klager op på situationen og blev fejlagtigt meddelt, at der ikke var oprettet en sag. Det var der imidlertid, blot i et andet system.

Klager fik information om, at det kunne tage op til 24 timer at få svar med hensyn til alternative hotel muligheder.

Få timer efter forsøgte guiden at få telefonisk kontakt med klager. Dette var ikke muligt, hvorfor hun i stedet skrev en SMS.

Klager mødte herefter op på [B]s service sted, hvor man meddelte ham, at der fortsat blev arbejdet på at finde en løsning med et nyt hotel.

Her meddelte klager, at såfremt [B] ikke havde fundet en løsning senest kl. 13:00 samme dag, ville han ikke afvente yderligere, men rejse retur til Danmark.

[B] forventede at kunne tilbyde klager et andet hotel senere samme dag, men kunne ikke garantere klager, at dette kunne blive inden den af klager fastsatte tidsfrist kl. 13:00.

Som følge af den ikke helt nøjagtig angivne afstand til strand i [B]s udbudsmateriale, og der ikke er tale om en sandstrand, har [B] tilbudt klager en kompensation på kr. 1200,-, svarende til 10% af rejsens pris.

Vi mener ikke, at klager har givet [B] mulighed for afhjælpning af de fremførte mangler ved lejligheden, således som det kræves i henhold til reklamationspligten.

Da [B] arbejdede på at finde en ny hotelløsning til klager, mener vi ikke, at han var berettiget til at hæve købet og købe nye flybilletter hjem under 1 døgn efter, han havde fremført sine klagepunkter overfor [B]s guider på Samos.

Med baggrund heri kan [B] ikke refundere hele rejsens pris og/eller betale klagers flybilletter hjem før tid.

...

Som Bilag [...] vedlægges en anonymiseret version af den første bekræftelsesmail, som sendes til kunden straks efter bestilling af rejsen. Heraf fremgår kundens reklamationspligt flere steder, alle markeret med grønt.

[B] kan ikke genskabe den konkrete bekræftelsesmail, som i sin tid blev sendt til [klageren].

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 25. juli 2018 til klageren.

Klageren har i mail af 25. november 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Vi vil gøre opmærksom på, at vi den 22. Juli, kl. 15:19 tog kontakt til [B]’s kundeserviceafdeling og IKKE guiderne, som [B] beskriver det i deres modsvar.

Første gang vi er i dialog med guiden på stedet, er den. 23 juli 2018 kl. 9:00, hvor vi retter personlig henvendelse til [guide 3] (guiden på stedet). Her gør vi blandt andet opmærksom på standarden på hotellet, efter vores opfattelse er yderst kritisabel samt de vigtigste mangler for hotellet.

...

[B] beskriver, at de i oprettelsen af sagen fejlagtigt har meddelt os, hvilket vi ikke kan se, hvorfor vi skal bøde for. Dertil beskriver [B], at rejseguiden meddeler, at der blev arbejdet på at finde et nyt hotel. Dette er ikke korrekt da vi blev oplyst om, at der ikke var noget hotel at finde overhovedet og [B] desværre ikke kunne hjælpe os.

[B] mener ikke, at vi har givet dem mulighed for afhjælpning af de fremførte mangler ved lejligheden, men dette er ej heller ikke korrekt. Da vi fremførte manglerne, blev vi blot gjort opmærksom på, at guiderne ikke kunne gøre noget ved disse.

...”

Bureauet har i mail af 10. december 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

”...

Da klager kontaktede [B] første gang den 22. juli 2018 kl. 15:19, SMS’ede og ringede han til det danske guide online telefon nummer, som besvares af Nordic Contact Center beliggende på Mallorca.

Det er korrekt, at klager var i personlig kontakt med [B]s guider på Samos første gang den 23. juli 2018, kl. 09:00.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Bureauet har erkendt, at det i hotelbeskrivelsen, som er en del af aftalegrundlaget, fremgik, at der var 100 m til en sandstrand, men at der i stedet var 250 meter til en stenstrand.

Ankenævnet finder ikke, at denne mangel har medført, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet, og at der således er grundlag for at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Da rejsen har været behæftet med en mangel, finder Ankenævnet, klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønmæssigt til i alt 200 kr.

Manglen bedømmes kompensationsmæssigt fra klagerens ankomst på rejsemålet den 22. juli 2018 til hjemrejsen dagen efter den 23. juli 2018.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over manglende køkkenfaciliteter, beskidt køleskab, utæt vandinstallation, defekt bruser og støj fra naboens aircondition i forbindelse med indkvarteringen på hotellet, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt er angivet på side 2 i bureauets ordrebekræftelse/faktura og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens krav i forbindelse med indkvarteringen på hotellet ikke imødekommes, jf. § 26 i den dagældende lov om pakkerejser.

Det bemærkes, at det påhviler klageren at kunne dokumentere, at reklamation har fundet sted, fx i form af kvittering for indgivet klage, når bureauet bestrider, at klageren på rejsemålet har reklameret over de utilfredsstillende forhold.

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 200 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 24. februar 2019. 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