

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-364

afsagt den 4. juli 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(4 voksne/4 børn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangør]	
REJSEMÅL	Kyrenia, Nordcypren. 20.7.-28.7.2018.	
PRIS	I alt 30.742 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvarteringen navnlig pga. andet hotel end bestilt. Klageren flyttede dag 2 til det bestilte hotel. Manglende guider på rejsemålet og utilfredsstillende hotel-service. Rejsearrangørens sagsbehandling efter hjemkomst. Utilfredsstillende transfer på hjemrejsen.	
KRAV	Økonomisk kompensation samt erstatning af telefonudgifter og stjålet beløb på 500 try.	
KLAGEGEBYR	21. september 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	25. marts 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.000 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 3. august 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 %.

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 17. juli 2018 ved telefonisk henvendelse til rejsearrangøren en rejse til Kyrenia, Nordcypern, for 8 personer for perioden fra fredag den 20. juli til lørdag den 28. juli 2018 med indkvartering i 3 dobbeltværelser med fransk altan på hotel Riverside Garden Resort, 2 af værelserne var med ekstra seng. Med morgenmad.

Ved ankomsten til rejssemålet natten mellem fredag den 20. og lørdag den 21. juli 2018 blev klageren indkvarteret på et andet hotel end bestilte, The Olive Tree Hotel.

Klageren flyttede fredag den 21. juli 2018 til det bestilte hotel, hotel Riverside Garden Resort.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen på The Olive Tree Hotel var utilfredsstillende pga., at hotellet ikke var børnevenligt, manglende vandruksjebaner og byggeri på hotelområdet.

Klageren gør endvidere gældende, at guideservicen var utilfredsstillende pga. manglende guider på rejssemålet, og dermed manglende hjælp på rejssemålet i forbindelse med politianmeldelse efter tyveri fra hotelværelset samt lægebehandling efter tilskadekomst ved fald. Klageren måtte i stedet bruge meget tid på at tale i telefon med rejsearrangøren.

Klageren gør yderligere gældende, at rejsearrangørens sagsbehandling efter hjemkomsten var utilfredsstillende på grund af manglende hjælp til at få udleveret politirapport og hotelservicen var utilfredsstillende pga. manglende hjælp til anmeldelse af tyveri til politiet.

Klageren gør endelig gældende, at transferen på hjemrejsen var utilfredsstillende pga. forsinket ankomst til lufthavnen pga. defekt gearkasse i transferbussen.

I udbudsmaterialet er Riverside Garden Resort bl.a. beskrevet således:

”...

Riverside Garden Resort [***]

...

Populært, familievenligt hotel for foden af Femfingre-bjergene

På hyggelige Riverside Garden Resort bestemmer du selv, om du vil bo i hotelværelse eller villa. Hotellet ligger smukt for foden af Femfingre-bjergene, og med swimming pools til både store og små samt gratis busservice til stranden er en badetur altid inden for rækkevidde.

...

Poolområde med aqua park

I hjertet af Riverside Garden Resort ligger hotellets poolområde, som er smukt omkranset af blomster, træer og palmer. Til børn og barnlige sjæle byder hotellet på sin egen lille aqua park med fire vandruksjebaner i forskellige størrelser.

...

Mød Kvalitetskoordinatoren - [Rejsearrangørens] personlige destinationservice

[Rejsearrangørens] ønske er at levere kvalitetsrejser. Det er vores fokus i alt fra udbud af hoteller til udflugtsmuligheder - og det gælder naturligvis også vores destinationsservice. Derfor har vi udviklet flere forskellige servicetilbud, som gerne skulle gøre din rejse så behagelig og nydelsesrig som mulig - og helt som du ønsker den.

Fleksibel service

Vi vil gerne være så fleksible som muligt i vores destinationsservice, så vi på bedste vis kan imødekomme dine behov som rejsende. Det gør vi ved at tilbyde dig direkte kontakt med vores helt egen Kvalitetskoordinator, som har til formål at yde dig personlig service, når det passer dig.

[Rejsearrangørens] Kvalitetskoordinators eneste ansvar er, at stå til rådighed for dig, både før og under rejsen. Du er løbende i kontakt med Kvalitetskoordinatoren, som kan hjælpe dig med alt fra booking af udflugter til tips om det cypriotiske køkken. På den måde erstatter vores Kvalitetskoordinator den gængse rejsebureauservice med guider på destinationen. Vi tror på, at det er den bedste måde, vi kan servicere dig som gæst - nemmere, hurtigere og mere personligt.

Med dig hele vejen

Kvalitetskoordinatoren er til rådighed for dig, når du har booket din rejse og hele vejen under dit ophold. Servicen er helt gratis, når du køber en pakkerejse med fly og hotel hos [Rejsearrangøren].

Før rejsen

Inden ankomsten til Nordcypern, modtager du en SMS med Kvalitetskoordinatorens kontaktoplysninger. Vil du gerne vide mere om vores udflugter, hvilken strand, der er bedst til snorkling, hvor den bedste cypriotiske kebab spises eller noget helt andet, så kan du ringe, e-maile, chatte eller sms'e til vores Kvalitetskoordinator, som hjælper med alle typer af personlige forespørgsler og spørgsmål.

Hvis du er nysgerrig på noget af det, der venter dig, så gå på opdagelse på Mitnordcypern, som gemmer på et stort inspirationsunivers med guides, inspiration og ideer til din rejse. Det er et særligt tilbud til [Rejsearrangørens] gæster, derfor skal du logge ind for at få fuld adgang. Brug de samme log-ind oplysninger, som du bruger til Min rejse (dit bookingnummer og password).

Under rejsen

Kvalitetskoordinatoren står også til rådighed for dig under hele dit ophold. Vi har ingen guider på destinationen, men du kan altid skive eller ringe til Kvalitetskoordinatoren, som sidder klar til at hjælpe dig fra Danmark. Modsat almindelige rejseguider er Kvalitetskoordinatorens eneste formål at være tilgængelig med råd og vejledning, så snart du henvender dig. Der er altså ikke noget, der hedder begrænsede hoteltræffetider, spildtid med transport mellem hoteller eller langsommelig svartid. Du modtager altid respons på din henvendelse inden for kort tid - oftest har vi allerede et svar på dit spørgsmål eller løst problemet, når vi svarer. Kræver din henvendelse lidt mere arbejde, får du besked om, at vi hurtigt forsøger at efterkomme din forespørgsel og at du vil få afklaring på din henvendelse snarest muligt.

Så uanset hvor eller hvornår i løbet af din rejse, du har brug for råd, ønsker at bestille en udflugt eller har spørgsmål, er hjælpen aldrig længere væk end en sms, chatbesked, et opkald eller mail. Svaret kommer altid hurtigt - og altid på dansk.

Tip! Der er flere tips at hente

Hvis du oplyser os telefonnummeret på den telefon, du har med på rejsen, vil Kvalitetskoordinatoren sende dig beskeder med tips og information til dig. Kvalitetskoordinatoren

har destinationsansvar for Nordcypern, et bredt kendskab til landet og er hele tiden opdateret omkring aktuelle lokale events, særlige aktiviteter eller nyttig viden, du kan bruge på din rejse.

Når du har bestilt din pakkerejse, bliver du helt automatisk tilmeldt vores destinationsservice, så du skal ikke selv foretage dig noget. Vær dog opmærksom på, at dit teleselskab opkræver alm. takst for samtale og sms'er og at udlandstakster kan variere fra teleselskab til teleselskab - tjek priserne hos dit eget selskab.

[Rejsearrangørens] destinationservice er tilgængelig i perioden fra den 1. marts 2018 til den 15. august 2018 (begge dage inklusiv).

Indenfor åbningstiderne i [Rejsearrangørens] kundeservice kan kvalitetskoordinatoren eller dennes repræsentant kontaktes på mail, SMS, chat eller telefon.

...”

I udbudsmaterialet er The Olive Tree Hotel bl.a. beskrevet således:

”...

Fredfyldt hotel i hyggelig landsby mellem kysten og bjergene
The Olive Tree Hotel kombinerer ægte cypriotisk landsbystemning med muligheder for byoplevelser i Kyrenia. Hotellet ligger roligt i landsbyen Catalköy, syv kilometer fra Kyrenia, og hotellet tilbyder gratis shuttle bus til og fra den historiske havneby. På The Olive Tree Hotel kan du komme ned i gear og nyde en afslappende landsbyferie i bungalowværelser med balkon eller terrasse, dejligt poolområde og egen irsk pub.

...”

I mail af 17. juli 2018 med revideret rejsebevis fremgår bl.a.:

”...

Reklationspligt:

Hvis du på ferien oplever noget, som ikke lever op til dine forventninger, skal du kontakte vores kvalitetskoordinator med det samme. Hvis du venter, til du er rejst hjem, kan vi ikke hjælpe dig med at løse problemet. Samtidig er det et krav for at kunne søge kompensation, at du gør opmærksom på din utilfredshed under rejsen og ikke først bagefter.

...”

Af rejsearrangørens generelle betingelser fremgår endvidere:

”...

Pkt. 1: Indtegning, billetter

...

Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på rejsebeviset/billetten og på [Rejsearrangøren].dk anførte vilkår og praktiske oplysninger der gælder for rejsen.

...

Pkt. 8: Reklamationer m.v.

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende over for [Rejsearrangøren]s service repræsentant hurtigst muligt og inden rimelig tid, efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...”

På ”Mit Nordcypern” – rejsearrangørens inspirationsunivers – fremgår bl.a.:

”...

En servicetelefon til hjælp og rådgivning

Når du ankommer til destinationen, får du en sms med det lokale nummer til vores servicetelefon, som du kan ringe til alle ugens dage. Skulle der opstå noget uforudset, er det nemt for dig at få hurtig hjælp. Du kan altid ringe til det lokale nummer fra hotellet, så du ikke skal bekymre dig om dyre telefonregninger eller manglende dækning.

...”

I sms af 20. juli 2018 til klageren fremgår bl.a.:

”...

[Rejsearrangøren] informerer: Du kan kontakte mig, din Kvalitetskoordinator, under rejsen: Man-fre 09:00-21:00, lør+søn: 09:00-19:00 (lokale tider). Tlf: + 45 [...] (DK) eller + 90 [...] (Nordcypern). SMS: + 45 [...] Mail: kvalitetskoordinator@[Rejsearrangøren].dk, Chat: [Rejsearrangøren].dk.

...”

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

”...

Blev klagen taget op med vores kvalitetskoordinator under rejsen?: Nej

...

Start på ferien

Det starter allerede da vi står i lufthavnen og skal til at lave Check inn. Her modtager vi en SMS om at hotellet er overbooket og at vi derfor må flyttes til Olive Three i de første par dage og derefter så flyttes igen midt på ugen. Vi ringer flere gange i løbet af aftenen til jeres bureau og taler med [medarbejder 1] om den uhensigtsmæssige situation.

Vores muligheder var stærkt begrænsede – Tag imod Olive Three og flytning, bliv på Olive Three hele ugen eller aflys ferien hvis i ikke kan lide lugten i bageriet.

Derfor starter vores ferie på The Olive Three Hotel. Vi har taget imod denne valgmulighed da vi flere gange bliver bekræftet i, fra jeres side at en flytning maximalt tager 25 minutter.

Da vi kommer med bussen finder vi hurtigt ud af at det ikke er en ”lille overbooking” som vi havde fået forståelse af i starten fra jer, men at hele bussen vi sad i primært bestod af andre gæster som havde booket Riverside Garden og at alle de andre først ved bussen havde fået besked om at de også havde fået nyt hotel.

Vi ankommer til hotel Olive Three og her er der allerede et kæmpe besvær med at få styr på vores senge. Vi har to små børn med som bruger børnesenge og vi beder dem om at opsætte disse. Dette tager lige omkring 2 timer (det er rigtig lang tid og det burde ikke tage mere end højst 15 minutter) og vi har alle blot lyst til at sove, især de mindste. Vi undrer os over dette besvær, da vi hjemmefra har fået lovning i telefonen om at alt kan lade sig gøre – både at de kan garantere os værelser ved siden af hinanden og med børnesenge klar til ankomst.

Som vi begiver os rundt på hotellet finder vi hurtigt at det ikke er egnet til børn. Der findes først og fremmest ingen vandruksjebaner (som vi ellers bestilte efter som kriterie). Vi falder hurtigt over en halvfærdig lampe med åbent helt ind til fatningen og i børnehøjde (stikkes en børnefinger ind her så er det lig med en hurtig død) og flere steder er hotellet halvfærdigt og ligner mest af alt en igangværende byggeplads. Vi tog ikke selv billeder af dette, men vi snakkede med flere fra personalet om dette og de vil kunne bekræfte at det foregår lige ude foran værelse 121 og 119. De fleste andre på hotellet rejser uden børn og alt i alt finder vi det som mest af alt ligner en voksen/pensionisthotel her.

Vi bruger derfor det meste af vores formiddag i telefon med jer igen og benytter dyre kroner på massive telefonregninger. Vi kan nu godt flyttes til vores oprindeligt bestilte hotel åbenbart. Vi ytrer her et ønske om en kompensation, men vi modtager intet.

Kl. 14:00 samme dag bliver vi lovet at en bus skal hente os, så vi vækker de sovende børn (som først kunne komme til at sove på hotellet blot få timer før) og slæber dem ud på parkeringspladsen. Blot for at vente i over en time på at bussen dukker op. Vi venter 11 af jeres gæster på denne bus i den bagende sol.

Det som vi var blevet lovet skulle være en køretur på 25 minutter bliver til lige omkring en time og vi har allerede nu brugt hele vores første dag på at komme på plads via flytning.

Bedre bliver det ikke da vi ankommer til Riverside. De mangler fuldstændig information om denne flytning og fortæller os at de ikke har værelser til nogle af os. Intet står i overensstemmelse med det, som vi har talt med jeres rejsekonsulenter om, i telefonen få timer tidligere.

Hotellets overbestyrelse bruger flere timer på at ringe og råbe ad jeres agent før at det på nogen måde lykkes at frigøre nogle rum. Det drejer sig om flere gæster end blot os som oplever dette. Alt imens at vi i disse timer sidder med familier og børn og er uvisse om vores fremtidige ophold. Vores ene dreng har krydsdiagnoser med Autisme og ADHD og er allerede på dette tidspunkt af ferien mere stresset end hvad der er sundt for ham. Han er rent ud sagt i forfærdelig forfatning på dette tidspunkt.

Da vi først er kommet på plads er vi godt tilfredse med Riverside hotellet. Vi undrer os dog over hvorfor at vi skulle flyttes for at kunne rykkes få timer senere og da vi spørger hotelpersonalet direkte så fortæller de os at det hele skyldes at [Rejsearrangøren] ikke havde betalt dem for værelserne til at starte med. Så vi er altså blevet løjet direkte for ved brug af ordet ”overbooking fra hotellets side”.

Vi prøver at ryste den spøjse opstart af os, men vi finder senere ud af at vores besvær knap nok er startet.

Midt på ugen

Ikke langt inde i vores ophold bliver der stjålet penge fra vores kuffert på et aflåst værelse af rengøringshjælpen. Da vi nævner dette i receptionen er de ikke særligt hjælpsomme og benægter alt og siger at hvis vi har et problem så må vi ringe til politiet. Efter at vi har debatteret frem og tilbage i familien så vælger vi at gøre det, da det er et stort beløb for os. Men nu vil de så ikke længere give os nummeret til politiet – dette må vi selv finde på egen hånd. Der spildes her igen en hel dag med at snakke med tre politibetjente og en hotel-manager. Afhøringer af rengøringspersonalet finder også sted indimellem det hele. I kan sikkert igen forestille jer hvordan den førhen-omtalte autistdreng har det med sit stressniveau og hele situationen i betragtning. Ingen børn bør opleve dette som en del af deres ferie – eller voksne for den sags skyld. Vi hører fra andre danskere at de også mangler sager fra deres værelse, men de anmelder det ikke da det for dem ikke er kontanter. Sagen bliver lukket ned med at vores rejseforsikring må dække det stjålne beløb og vi

skal så modsat sende dem en politirapport som vi skal få udleveret i lufthavnen ved hjemrejse – denne rapport vender jeg tilbage til senere.

...

Som vi snakker med andre danskere på hotel Riverside så får vi nogle sjove historier. Alle som ankommer fortæller den samme historie om at ved ankomst til hotellet var deres værelse ikke betalt og derfor bliver de fleste bedt om at vente i flere timer i receptionen før at de kan få tildelt værelser. Et af holdene var efter sigende på tre hele busser som alle måtte vente på at [Rejsearrangøren] betalte hotellet. 2-3 timer typisk. Dette hører vi sker på flere ankomster fra forskellige mennesker og bliver naturligvis bekymrede over hele det store billede i dette scenarie.

Helt slemt bliver det på et tidspunkt hvor at vi hører fra andre danskere at de er usikre på om de kan flyve afsted samme nat, da de har fået en klar forståelse af at deres flybillet hjem stadig ikke er betalt til Norwegian Air den samme aften som de skal flyve på. Her panikker vi og må igen bruge utallige dyre minutter på at ringe rundt alle vegne og især til jeres rejsekonsulent for at høre om vi skal forvente at blive smidt ud fra vores hotelværelse og ikke kan komme med på vores hjemrejse – vi begynder at frygte inderligt for hvad der kunne lyde som en nærtstående konkurs og holder derfor flere krisemøder imellem de voksne. Dette var på ingen måde en afslappende ferie for nogle af os, da tanken hele tiden trykkede os alle. ”hvad nu hvis...”

Sidste dag

...

Vores hotelværelse ligger på toppen af en ret stejl bakke med vild bevoksning af buske fra alle sider. Da min mand begiver sig ned af denne bakke så ser han ikke at gartneren har efterladt en stor have-slange på tværs af denne sti og han snubler på den og slår hovedet ind i en stenmur og får flået hele sin storetå i stykker. Han ender på en stærkt forældet lægeklinik uden bedøvelse til 4 sting og en hjernerystelse. Alt dette fordi at gartneren ikke er blevet sat ind i hvordan at man kan lægge en slange ind langs kanten af muren i stedet for på tværs af stierne, som hører til stejle bakker. Billeder vedhæftes af denne. Endnu en dag kan ses som spildt på dette og 1.200 kroner til lægen. Ved hjemkomst i Danmark skal disse sting igen tages ud og lægges om da der ikke er gjort et særlig godt arbejde. Behøver vi at tænke på den ulidelige smerte som er forbundet med alt dette?

...

Da vi skal hentes af jeres bus til lufthavnen så ser alt ud til at gå nogenlunde. Indtil det sidste hotelstop hvor at gearkassen står helt af på den gamle, nedslidte bus. Bussen går simpelthen i stykker og flere af de store mænd må ud og forsøge sig med at skubbe den. Intet virker. Lokalguide og chauffør finder en anden løsning, men flere timer snegler sig afsted. Til sidst genner de os ud af bussen og siger at vi bliver hentet af en anden. Vi er flere som gerne vil have lov til at vente inde i bussen, da vi har sovende børn på skødet og bagage en masse, men de vil af en ukendt grundt gerne have os ud allerede inden at den næste bus kommer. Så det kommer vi og så sidder vi ellers alle sammen på jorden som en stor flok hjemløse og venter. Tiden går igen og endeligt kommer den nye bus. Vores fly er sat til 3.15 og kl 2.30 er vi stadig langt fra lufthavnen i Larnaca. Alle er i vild panik for om vi misser flyet og der kæmpes nærmest om at komme først til kø i lufthavnen da vi bliver sat af under 20 minutter fra flyafgang.

...

Så til opsamling så tæller vi tre komplet spildte dage og en ferie som sammenlagt på ingen måde har været optimal eller levet op til forventning. Vi har alle været udsat for

umenneskelige ting og følelsesmæssige rutsjeture uden ende. På intet tidspunkt er vi kompenseret for noget af dette fra jeres side.

...

Vi er rigtig kede af alt hvad der er oplevet på en lille uge samt hvad det har medført og stadig berører dybt for begge vores familier.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 25. februar, 19. marts og 10. maj 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver økonomisk kompensation samt erstatning af telefonudgifter og stjålet beløb på 500 try.

Rejsearrangøren gør i mail af 6. september 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi beklager at det ikke var muligt at indkvartere jer på Riverside Garden Resort den første nat. Dette skyldes en overbooking fra hotellets side, som vi desværre først fik besked om kort tid før jeres afrejse fra København. Vi er klar over, at dette ikke er tilfredsstillende, men det kan desværre ikke helt undgås i vores branche. I situationen prioriterede vi at kontakte jer med det samme, således at i havde mulighed for at afbestille rejsen uden omkostninger, hvis i ikke ønskede rejsen på de nye vilkår. Det skal i den forbindelse understreges at vores rejsekonsulent både kontaktede jer via opkald og sms, straks efter vi havde modtaget oplysningen fra vores samarbejdspartner på destinationen. Af SMS-beskedens ordlyd fremgår det at i havde mulighed for at afbestille rejsen uden omkostninger.

Eftersom i valgte at gennemføre rejsen, velvidende at i ville blive indkvarteret på The Olive Tree i stedet for Riverside Garden Resort (opgradering fra kategori 3 til 4) i starten af jeres ferie, ser vi os desværre ikke i stand til at kompensere jer yderligere.

Inden flytningen fra The Olive Tree til Riverside Garden Resort, modtager vi desuden en skriftlig bekræftelse fra jer, hvor I oplyser at i er ok med den tilbudte løsning.

Reklamationstidspunktet omkring politirapporten, har vi allerede behandlet i mailkorrespondancen vores kundeservice har haft med dig. Vi tillader os derfor at henvise til vores tidligere besvarelser vedrørende dette punkt.

For at kunne rette op på en uheldig service eller misforståelser sætter vi stor pris på at blive informeret så tidligt som muligt under opholdet, således at vi får mulighed for at assistere undervejs. Samtidig er det et krav for at kunne søge kompensation efter hjemkomst, at man med det samme kontakter vores kvalitetskoordinator. Dette står tydeligt beskrevet i jeres bookingbekræftelse under ”Reklamationspligt”, samt i vores rejsevilkår. Vi beklager, at nogle af dine oplevelser ikke har været positive – og også at vores kvalitetskoordinator ikke har haft mulighed for at interagere.

På baggrund af ovenstående, ser vi os desværre ikke i stand til at imødekomme dit krav om kompensation for de utilfredsheder du beretter om.

...”

I mail af 28. januar 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

På afrejsedagen

Fredag d. 20. juli kl. 19:31 samtale med [medarbejder 1]

Kunden henvender sig på baggrund af SMS besked om overbooking. Kunden efterspørger mulighed for at kunne blive på The Olive Tree hele ugen. Kunden er indforstået med at The Olive Tree IKKE har Aqua Park.

Yderligere kommentarer:

Da [Rejsearrangøren] bliver bekendt med overbooking af klagers hotel, sørger vi straks for at give besked til klager. [Rejsearrangøren] tilbyder uden udgifter for klager, at opgradere klagers indkvartering i 2 nætter fra kategori 3 til kategori 4, (Riverside Garden Resort til The Olive Tree), således som § 24 stk. 1 i den nye pakkerejselov foreskriver.

Fredag d. 20. juli kl. 20:14 samtale med [medarbejder 1]

[Medarbejder 1] har undersøgt at [Rejsearrangøren] godt kan imødekomme kundens ønske om indkvartering på The Olive Tree hele ugen, alternativt kan kunden som tidligere oplyst, vælge at flytte til Riverside Garden Resort efter 2 nætter, hvor den første nat bruges på at rejse. Flyet fra København er forsinket med cirka 45 minutter, og kunden mindes om at det stadig er muligt at hæve købet, og få det fulde beløb refunderet. Det aftales at kunden skal vende tilbage med svar, men vi hører ikke fra kunden.

Under rejsen

Lørdag d. 21. kl. 10:19 samtale med [medarbejder 2]

[Medarbejder 2] spørger ind til om kunden vil blive på The Olive Tree hele ugen. Det ønsker kunden ikke, i stedet ønsker kunden at børnene kan komme i vandland. [Medarbejder 2] lover at vende tilbage med svar. Få minutter senere ringer [medarbejder 2] retur til kunden, med besked om at der er blevet plads på Riverside Garden Resort en dag tidligere end forventet, hvilket betyder at kunden kan flytte samme dag. Alternativt får kunden oplyst at det fortsat er muligt at blive på The Olive Tree, og såfremt kunden vælger denne løsning, vil [Rejsearrangøren] arrangere besøg i den nærliggende Acapulco Aqua Park (Nordøens største vandland) inkl. transport, og uden omkostninger for kunden.

Kunden ønsker at flytte til Riverside Garden Resort samme dag. Det aftales at [medarbejder 2] følger op på aftale skriftligt per SMS.

Kunden har et ønske om at voksne + børn kan bo sammen på to værelser (kunden har ikke krav på dette, men [medarbejder 2] lover at finde løsning i samarbejde med hotellet, da vi gerne vil imødekomme kundens ønske).

Af sms-korrespondancen fremgår det, at [medarbejder 2] sørger for at arrangere værelsesfordeling i henhold til kundens ønsker, samt at kunden skriftligt bekræfter at løsningen er tilfredsstillende og at sagen afsluttes.

Yderligere kommentarer:

[Rejsearrangøren] har taget hånd om sagen, og på intet tidspunkt gør klager opmærksom på utilfredshed med [Rejsearrangørens] håndtering. Tværtimod besvarer klager den første besked, hvor [medarbejder 2] bekræfter, at den ønskede værelsesfordeling kan lade sig gøre med 'Super', og efterfølgende hvor [medarbejder 2] direkte beder klager om at bekræfte at klager er ok med løsningen, besvarer klager med 'Det er bekræftet'.

Det fremgår af den nye pakkerejselov § 22, at hvis den rejsende vil påberåbe sig en mangel ved pakkerejsen, skal den rejsende give rejsearrangøren meddelelse herom uden unødigt forsinkelse, efter den rejsende har konstateret manglen. Dette har klager ikke gjort, og betydningen heraf, er, at [Rejsearrangøren] ikke har haft mulighed for at assistere undervejs, og dermed ikke kunne rette op på klagers utilfredshed.

Mandag d. 23. juli kl. 19:39 samtale med [medarbejder 3]

Kunden oplyser at have hørt fra andre gæster omkring usikkerhed for hotelophold og hjemrejsefly. [Medarbejder 3] afviser disse påstande, og bekræfter kunden i at hotelophold samt flyrejse med Norwegian er gældende i henhold til det bestilte produkt.

...

Torsdag d. 26. juli kl. 19:19 samtale med [medarbejder 1]

Kunden ringer for at få oplyst opsamlings tidspunkt for hjemrejsetransfer. [Medarbejder 1] fortæller at kunden vil modtage en SMS-besked med tidspunktet senest 24 timer før planlagt afrejsetidspunkt. Denne procedure er beskrevet i vores Værd at vide sektion på [Rejsearrangøren].dk (SMS-besked sendes ud kl. 20:50). Kunden spørger desuden til udcheckning. [Medarbejder 1] oplyser at kunden skal tjekke ud senest kl. 12:00 om fredagen. Dette forhold fremgår af kundens bookingbekræftelse samt hotelfakta på [Rejsearrangøren].dk

...

Hotelflytning

Vi medgiver at transfertiden mellem de to hoteller er cirka 25 minutter, men vi er ikke enige i, klager blev hentet to timer for sent og at indcheckning blev forhindret ved ankomst til Riverside Garden Resort. Af SMS-korrespondancen med klager, fremgår det at klager vil blive hentet på The Olive Tree kl. 14:00. Det vil sige, at såfremt klagers påstand om 2 timers forsinkelse er korrekt, ville afhentningstidspunktet havde været kl. 16:00, men ifølge hotellet var klager allerede tjekket ind på værelserne på dette tidspunkt. Spildt tid og besvær

Klagers påstand om ventetid grundet manglende betaling fra [Rejsearrangørens] side, er ikke korrekt og en påstand vi på det kraftigste må afvise. Vi henviser til vores redegørelse for tidsforløbet under punktet ovenfor.

Telefonregninger

[Rejsearrangøren] kan ikke holdes ansvarlig for klagers telefonforbrug under rejsen, idet det er klagers eget valg og ønske, at kommunikere med [Rejsearrangøren] via opkald til og fra klagers mobilnummer.

...

Klager har desuden forud for afrejse fået oplyst et lokalt telefonnummer [Rejsearrangøren] kan kontaktes på. Dette betyder at klager enten kan ringe til [Rejsearrangørens] lokale nummer fra hotellets reception eller bede [Rejsearrangøren] om at ringe til klagers værelsestelefon. Begge dele er uden omkostninger for klager.

[Rejsearrangøren] har flere gange indledt en dialog med klager via SMS, og denne kontaktform kunne klager også have benyttet ved f.eks. simple spørgsmål til transfer og udcheckning.

Derudover har klager haft mulighed for at rette henvendelse til [Rejsearrangøren] via mail og chat, da der på dele af hotellet er gratis internet.

Klager kontakter ikke [Rejsearrangøren] da det formodede tyveri eller skade opstår. Klager vælger kun at rette henvendelse til hotellet, så dette er [Rejsearrangøren] ikke informeret om. Klager har på intet tidspunkt under rejsen kontaktet [Rejsearrangøren] med henblik på at få hjælp til tyveri- eller skadesagen. Vi har ikke mulighed for at vurdere eller kommentere bilag 21, da en opkaldsspecifikation hvor [Rejsearrangørens] telefonnumre mangler.

Olive Tree Hotel

Det er korrekt at hotellet ikke har vandruksjebaner, og dette forhold har vi ikke lagt skjul på, på noget tidspunkt. Allerede før afrejse var klager informeret om dette, og flere løsningsforslag blev tilbudt. Klagers udsagn om farligt hotel og byggeplads kan vi absolut

ikke genkende. Ingen af vores andre gæster på The Olive Tree, er på noget tidspunkt kommet med lignende kommentarer gennem sæsonen.

Ødelagt bus

I forbindelse med afviklingen af klagers hjemrejsetransfer, opstår der en teknisk fejl på bussen. Indtil fejlen er blevet lokaliseret, og ved den mindste mistanke om elektronikfejl, er det af sikkerhedsmæssige hensyn, en nødvendighed at forlade bussen.

Den tekniske fejl medførte at den videre transfer, skulle foregå i en ny bus. Dette arrangerede buschaufføren med det samme, og i løbet af en time, var klager igen på vej mod lufthavnen.

Når [Rejsearrangøren] arrangerer hjemrejsetransfer for vores gæster, forsøger vi at tage højde for, at der kan forekomme trafik på vejen, eller opstå en uforudset hændelse. Dette gør vi ved at indregne en buffer.

Det fremgår af bilag 25, at opsamlingstidspunktet fra Riverside Garden Resort var kl. 22:25, og at afrejsetidspunktet fra Larnaca lufthavn var kl. 03:35. Af bilag 19 fremgår det at turen fra hotellet til lufthavnen tager cirka 1,5 time. På trods af en times forsinkelse, er klager således stadig ankommet til lufthavnen, tids nok til at nå flyet.

... det er vores klare opfattelse at busselskabet og herunder buschaufføren har handlet helt korrekt i situationen, og efter gældende procedurer på området.

Tyveri

Som tidligere beskrevet, kontakter klager ikke [Rejsearrangøren] da det formodede tyveri finder sted. Vi har derfor intet kendskab til hvordan anmeldelsen er forløbet, eller hvordan klager har disponeret over sin tid på dagen. Vi stiller os desuden uforstående over for, at klager anmelder det formodede tyveri til hotellet, som klager også mener er dem, som har stjålet fra klager, i stedet for med det samme at involvere [Rejsearrangøren]. Såfremt klager havde anmodet [Rejsearrangøren] om hjælp på dette tidspunkt, fremfor at vente til efter hjemkomst, kunne vi have vejledt og assisteret klager i forhold til indhentelse af politirapport til brug i forsikringsøjemed.

...

Ringe service

Det er vores opfattelse at [Rejsearrangøren], herunder de involverede medarbejdere har udvist både venlighed og samarbejdsvillighed over for klager. At klager har undladt at informere [Rejsearrangøren] undervejs, kan ikke sidestilles med ringe service fra [Rejsearrangørens] side.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 18. marts 2019 til klageren og mail af 6. maj 2019 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at rejsearrangøren på afrejsedagen fredag den 20. juli 2018 – efter klagerens fremmøde i lufthavnen – på SMS meddelte, at klageren de to første nætter ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel, Riverside Garden Resort, men i stedet kunne blive indkvarteret på The Olive Tree Hotel. Selv om dette hotel var af højere standard end det bestilte, var det utilfredsstillende for klageren, fordi hotellet ikke var børnevenligt og manglede aqua park.

Det er endvidere ubestridt, at klageren dag 2 – lørdag den 21. juli 2018 – flyttede til det bestilte hotel.

Den omstændighed, at klageren ved meddelelsen fredag den 20. juli 2018 om hotelændring de første to nætter så sig nødsaget til at acceptere ændringen, kan ikke tillægges betydning ved sagens afgørelse, da klageren på dette tidspunkt ikke havde reel mulighed for at købe en tilsvarende rejse andetsteds.

På denne baggrund, og henset til at hotelværelserne ikke var klargjort med børnesenge ved klagerens ankomst natten mellem den 20. og 21. juli 2018 samt den utilfredsstillende transfer på hjemrejsen, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.800 kr.

Klageren er endvidere berettiget til et skønsmæssigt beløb til erstatning af telefonudgifter på 200 kr.

Den omstændighed, at klageren på rejsemålet ikke har reklameret over manglerne, afskærer ikke klageren fra at opnå et nedslag i rejsens pris, idet rejsearrangøren efter Ankenævnets opfattelse ikke kunne have afhjulpet de påberåbte mangler.

Da klageren ikke var lovet, at rejsearrangøren havde personale på rejsemålet, og da klageren i øvrigt – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at servicen var utilfredsstillende, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette punkt.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren onsdag den 25. juli 2018 var udsat for tyveri af kontanter fra et aflåst værelse, og at klagerens medrejsende lørdag den 28. juli 2018 kom til skade efter fald over haveslange på hotellets område.

Da der efter de i sagen foreliggende oplysninger ikke er grundlag for med tilstrækkelig sikkerhed at kunne fastslå, at rejsearrangøren – der i øvrigt over for klageren måtte hæfte for hotellets ansattes ansvarspådragende adfærd – kan gøres ansvarlig for tyveriet i værelset eller den skade klagerens medrejsende pådrog sig under opholdet på hotellet, kan Ankenævnet heller ikke imødekomme klagerens krav vedrørende disse klagepunkter.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, 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 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 4.000 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 3. august 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 %.

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