

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-419

afsagt den 8. april 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[Rejsearrangøren]	
ARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Rundrejse. Skotland. 15.7.-22.7.2018.	
PRIS	I alt 21.110 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. støj- og lugtgener fra køkkenudsugning på hotellet dag 2. Klageren flyttede dag 3 til et andet værelse. Manglende vindue ved gulvet i værelset dag 5-6 og utilfredsstillende udsigt på hotellet i Edinburgh dag 6-8. Bureauets afvisning af klage pga. manglende reklamerationsrapport.	
KRAV	”4 nætter x kr. 800,00 = kr. 3.200,00” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.400 kr.	
KLAGEGEBYR	21. september 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	22. januar 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.000 kr. til klageren [Klager] samt renter af 1.600 kr. fra den 21. september 2018 og af 1.400 kr. fra den 8. maj 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. maj 2018 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse til Skotland, for 2 personer for perioden fra søndag den 15. juli til søndag den 22. juli 2018 med indkvartering i dobbeltværelse på ”gode hoteller”, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Dag 3 flyttede klageren til et andet værelse på hotel [Hotel1] i Fort William.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende i Fort William dag 2 pga. støj- og lugtgener fra hotellets køkkenudsugning, i Perth dag 5-6 pga. manglende vindue ved gulvet, som kunne benytte som nødudgang ved brand samt dag 6-8 i Edinburgh pga. utilfredsstillende udsigt, da der holdt busser helt op til hotelværelsets vindue.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauets service var utilfredsstillende pga. rejseleders manglende oplysning om at der skulle optages en reklamationsrapport, hvilket medførte, at bureauet afviste klagen.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Højdepunkter

- ...
- Gode hoteller

...

Vi har overnatninger på gode turisthoteller, Alle værelser er med bad, toilet m.m.

...

6. dag: Dundee – [Hotel2]– Edinburgh

...

Midt på eftermiddagen kommer vi til Skotlands hovedstad Edinburgh, hvor vi skal overnatte de næste to nætter.

...”

Af klagerens ”Bekræftelse/Faktura” fremgår bl.a.:

”...

Eventuelle reklamationer under rejsen

Eventuelle reklamationer over fysiske rammer, personale eller medrejsende under rejsen skal straks fremsættes over for rejselederen eller chaufføren, således at fejlen/manglen kan afhjælpes med det samme og med mindst mulig ulempe. Manglende reklamation vil normalt medføre tab af retten til senere erstatningskrav.

...”

På bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Hoteller

...

Hvis hoteller er placeret i byområde, kan der være gener fra trafik etc.

...

Ris, ros og reklamationer under rejsen

Hvis du under rejsen oplever fejl eller mangler, f.eks. problemer med hotelværelse, problemer med maden, manglende information fra rejseleder eller lign., har du pligt til omgående at meddele dette til rejselederen eller chaufføren, så vi har mulighed for at rette fejlen øjeblikkeligt. Reklamationer løses bedst under rejsen i samarbejde med rejselederen eller chaufføren. Kan der ikke i tilstrækkeligt omfang rettes op på fejlen på rejsen, skal der sammen med rejseleder eller chauffør optages skriftlig reklamationsrapport. Er der ikke optaget skriftlig reklamationsrapport bortfalder retten til evt. økonomisk kompensation normalt.

...”

Af bureauets ”Rejsebestemmelser” fremgår yderligere:

”...

Reklamationer

Reklamationer over fysiske rammer og over personale af enhver art skal fremsættes til den ansvarlige chauffør/rejseleder straks.

Chaufføren/rejselederen vil straks forsøge at udbedre skaden. Sker dette ikke i tilstrækkeligt omfang, skal der på rejsen optages skriftlig rapport hos rejselederen/chaufføren. Er dette ikke muligt skal reklamation omgående sendes skriftligt til [Rejsearrangøren].

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 26. juli 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi er lige hjemvendt fra vores rejse og er stadig rystet over nogle hoteloplevelser som vi oplevede og guiden [...] havde ikke mulighed for at rette det.

[Hotel1] Hotel : Vores vindue på 2. sal vendte ud til en lukket gård hvor udsugningen fra køkkenet stoppede en halv meter fra vinduet, så mados og støj fra udsugningen fik vi ”glæde” af. Udsugningen startede kl. 5.45 og stoppede kl. 22. Vi var der en nat og med guidens hjælp fik vi et andet værelse.

[Hotel3] Vores værelse var 1 rum uden vindue ved gulvet men op i kip et Velux vindue ca. 5 meter oppe, med fjernbetjent rullegardin men kunne ikke åbnes. Værelset var ca. 3x3 meter. Det var som en sauna !!

BRANDFARE..... eneste udgang var døren. Vi fik ikke sovet denne nat !!

[Hotel4]: Værelset havde et vindue med gardisette gardin som ikke havde været vasket i mange mange år. Busserne fra Polen parkerede helt op til vores vindue, så det man så var bussen. Guiden og andre som så det troede det var et lagerrum. Bor I virkelig der var andres kommentarer.

Efterfølgende hørte vi fra guiden at hun havde ringet i forvejen til hotellet og ville sikre sig at vi fik et ordentligt værelse denne gang, da vi havde været meget uheldige. De ville se på det, men det kunne åbenbart ikke lade sig gøre.

...”

I mail af 11. august 2018 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Vi havde læst rejsebestemmelserne igennem, men forventede ikke at vi skulle kunne huske dem udenad. Vores rejseleder burde måske også kende dem!!

Derfor forstår vi ikke at rejselederen der flyttede os på [Hotel1] Hotel, så vores værelse på [Hotel3] og talte med værten som kun ville komme med en ventilator, og forsøgte at få et bedre værelse til os på [Hotel4] ikke gjorde os opmærksom på at vi skulle optage en reklamerationsrapport sammen. Rejselederen gjorde derimod meget opmærksom på at vi skulle skrive til [Rejsearrangøren] når vi kom hjem om vores dårlige hotelværelser.

Rejselederens sidste ord i Københavns Lufthavn var: “Husk nu at skrive til [Rejsearrangøren]”.

...”

I mail af 14. oktober 2018 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Vores rejseguide prøvede hver gang at få os flyttet, men det lykkedes kun en gang i og med at der var fuld besat.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 8. og 19. august 2018 til bureauet og mails af 2. december 2018 og 20. januar 2019 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.400 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”4 nætter x kr. 800,00 = kr. 3.200,00”.

Bureauet gør i mail af 26. juli 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Tak for jeres beskrivelse af de dårlige værelser, I har været udsat for, på denne rundrejse. Det er meget beklageligt at I har haft disse dårlige oplevelser med hotelværelserne.

Vi har naturligvis rettet kritikken videre til hotellerne, og vi vil i andre tilfælde frabede os at vores gæster skal bo på disse værelser.

...”

I mail af 9. august 2018 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Jeg synes det er ærgerligt at I på rejsen ikke, sammen med rejselederen har optaget reklamerationsrapport, sådan som vi skriver i vores rejsebestemmelser. Det er rigtigst at der optages skriftlig rapport på rejsen og sammen med rejselederen, så sagen er helt konkret og veldokumenteret, når I kommer hjem igen, og forlanger kompensation.

...”

I mail af 15. januar 2019 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Vi er ikke uenige i, at kunden har været uheldig. Som det også fremgår af kundens fremsendte korrespondance har vi forsøgt at kompensere kunden for de dårlige værelser. Vi har ikke lovet dem udsigt på hotellerne, blot skrevet "almindelige turisthoteller", og på baggrund af klagen har vi vurderet at vi kan tilbyde en kompensation på 1.400 kr. i alt, 700 pp.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 13. og 19. august 2018 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Da bureauet har erkendt, at klageren har reklameret over indkvarteringerne til rejselederen under rundreisen, finder Ankenævnet, at klageren har opfyldt sin reklamationspligt.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren dag 2 – mandag den 16. juli 2018 – i Fort William blev indkvarteret på et hotelværelse med støj- og lugtgener fra hotellets køkkenudsugning, og at klageren dag 3 – tirsdag den 17. juli 2018 – blev flyttet til et andet værelse på hotellet.

På denne baggrund, og henset til den utilfredsstillende indkvartering i Perth dag 5 – torsdag den 19. juli 2018 -, 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 3.000 kr.

Da bureauet har erkendt, at klageren har reklameret til rejselederen, kan den omstændighed, at klageren ikke har fået optaget en skriftlig reklamationsrapport ved rejselederen, som angivet i bureauets rejsebestemmelser om reklamation, ikke føre til et andet resultat, da kravet om skriftlighed alene er et dokumentationskrav, hvis bureauet påberåber sig klagerens manglende reklamation.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. dagældende vedtægters § 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 3.000 kr. til klageren [Klager] samt renter af 1.600 kr. fra den 21. september 2018 og af 1.400 kr. fra den 8. maj 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