

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-421

afsagt den 8. april 2019

KLAGER [Klager] (1 voksen/1 barn)
[Adresse1]
[By1]

SALGSBUREAU [Rejsearrangøren]

ARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Benidorm, Spanien. 10.7.-17.7.2018.

PRIS I alt 8.950 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende faciliteter på hotellet og værelset. Hotellets størrelse.

KRAV Yderligere kompensation på 8.050 kr. svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 8.950 kr. og erstatning af udgift på 150 euro til at benytte swimmingpool på et andet hotel. Bureauet har på rejsemålet udbetalt en kompensation til klageren på 900 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en yderligere kompensation til klageren på 2.700 kr., svarende til i alt 3.600 kr.

KLAGEGEBYR 7. september 2018

SAGEN FULDT OPLYST 8. januar 2019

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.050 kr. og modværdien i danske kroner af 150 euro til klageren [Klager] samt renter af 2.350 kr. og modværdien i danske kroner af 150 euro fra den 7. september 2018 og af 2.700 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 21. februar 2018 på bureauets hjemmeside en rejse til Benidorm, Spanien, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 10. juli til tirsdag den 17. juli 2018 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [Hotel1]. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at hotellet var i tre etager og ikke 24 etager, som oplyst i hotelbeskrivelsen, størrelsen på værelset, samt manglende faciliteter, herunder bl.a. swimmingpools, jacuzzi, supermarked, tennis, minigolf, bowling, ridning, mikroovn mv.

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

” ...

[Hotel1]

[xxx]

...

Nær forlystelsespark og stranden

På [Hotel1] i Benidorm bor du tæt på forlystelsesparken Terra Mitica og naturparken Terra Natura. Du bor også nær en af de bedste golfbaner i området. De ældre dele af Benidorm og centrum ligger cirka tre kilometer fra hotellet. Gåafstand til strand og shopping.

På hotellet er der et lille supermarked, legeplads og parkeringsmuligheder (mod betaling). Du kan også opbevare cykler på hotellet. Du kan spille tennis, boccia, beachvolley og basketball. Mod betaling er der også minigolf, billard og bowling.

Alle værelser har:

- ...
- Minibar og mikrobølgeovn
- Te- og kaffefaciliteter

...

Hotelfakta

...

Antal etager	24
--------------	----

...

Pools

Udendørspool	Ja
--------------	----

Indendørspool	Ja
---------------	----

Pools	2
-------	---

Børnepool	Ja
-----------	----

Pool	Ja
------	----

Jacuzzi	Ja
---------	----

Afslapning

Massage	Ja
---------	----

Sport

Tennis	Ja
--------	----

Vandgymnastik	Ja
Basket	Ja
Beachvolley	Ja
Ridning	Ja
...	
Børn og unge	
Legeplads	Ja
...	
Dobbeltværelse	
...	
Elkedel	Ja
Kaffemaskine	Ja
..."	

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bureauets elektroniske klageformular den 18. juli 2018 og gør yderligere gældende:

"...

1. fik det mindste værelse jeg nogensinde har set, uden terrasse/balkon, kun et lille vindue der kunne slides til siden.
 2. i tilbyder minimarked på hotellet, det er der ikke.
 3. der skulle være tennis, det er der ikke.
 4. mod betaling skulle i ha mini golf, billard og bowling, det er der ikke.
 5. i skriver at alle værelser har mikroovn, te / kaffe faciliteter. det var der ikke.
 6. i skriver at hotellet er på 24 etager? det er det ikke det har 3.
 7. vandgymnastik og ridning. det er der ikke.
 8. massage, det er der ikke.
 9. det allervigtigste, der skulle være udendørspool, indendørspool, børnepool og jacuzzi. det var der ikke
- Jeg har slet ikke fået den rejse jeg har bestilt. og det har jeg givet 8950.- for.

...

Da det har været total vildledning fra jeres side, da jeg har bestilt hotellet. Det svarer slet ikke overens med jeres beskrivelse. I kan jo gå ind og læse jeres beskrivelse af hotellet og få noget af jeres personale til lige at kigge forbi hotellet.

..."

I mail af 5. august 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...

Jeg har også måtte betale 50€ hver gang vi skulle låne [Hotel2]s pool. De var meget søde og forstående. Og da vores ferier plejer at være ved poolen med afslapning og hygge, og senere på dagen lidt sjov leg, er vores ferie ærlig talt ødelagt.

...

Vi bruger jer normalt når vi rejser, men må indrømme at hvis jeg kun kan få 1800 kontant for en ferie jeg ikke har fået, så er det da sidste gang jeg bestiller gennem jer. Og noget andet, få dog lige pillet den beskrivelse af hotellet af, inden andre får bestilt en fantasi rejse. Det hører jo slet ikke hjemme nogen steder.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 11. august 2018 til bureauet og mails af 24. september, 18. oktober, 7. december 2018 og 7. januar 2019 til Ankenævnet.

Bureauet har på rejsemålet udbetalt en kompensation til klageren på 900 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en yderligere kompensation til klageren på 2.700 kr., svarende til i alt 3.600 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 8.050 kr. svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 8.950 kr. og erstatning af udgift på 150 euro til at benytte swimmingpool på et andet hotel.

Bureauet gør i mail af 3. august 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.

Vi er selvfølgelig rigtig kedede af, at høre om alle jeres mangler og gener på hotellet.

...”

I mail af 28. november 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Der har desværre ligget en helt forkert beskrivelse af [Hotel1] samt oplysninger om hotellets faciliteter på [Rejsearrangørens] hjemmeside. Dette understreges bl.a. ved, at der står oplyst, at hotellet har 24 etager, mens billederne af hotellet viser en mindre bygning med 3 etager.

Klagers primære klagepunkt var de manglende pools samt jacuzzi.

Derfor har [REJSEARRANGØREN] naturligvis tilbudt at refundere klagers udlæg til benyttelse af andet hotels pool på i alt EUR 200. Klager skriver dog, at beløbet er EUR 150...

Herudover er klager blevet tilbudt DKK 1.800 af [Rejsearrangørens] personale under opholdet i Benidorm, svarende til 20% af rejsens pris.

Klager henvendte sig første gang til [Rejsearrangørens] personale per tlf. den 11. juli kl 11:00, hvor man bekræftede kompensation på DKK 900 som følge af manglende pool faciliteter. Dette beløb er udbetalt til klager...

Klager henvendte sig anden gang den 14. juli kl. 13:45, hvor [Rejsearrangørens] personale bekræftede yderligere kompensation på DKK 900 som følge af de øvrige manglende hotel faciliteter. Klager udbad sig betænkningstid, men vendte ikke tilbage til [Rejsearrangørens] personale inden hjemrejse fra rejsemålet.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 10. og 14. august 2018 til klageren og mail af 17. december 2018 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Bureauet har erkendt, at der fremgik en forkert beskrivelse af det bestilte hotel på bureauets hjemmeside.

Da klageren ud fra hotelbeskrivelsen herefter med rette har kunnet forvente en række faciliteter på hotellet, herunder te-/kaffefaciliteter og mikroovn på værelset samt swimmingpools, diverse sportsaktiviteter, massage og supermarked, finder Ankenævnet, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet.

Klageren er derfor berettiget til at hæve aftalen og få rejsens fulde pris tilbagebetalt dog således, at der fastsættes en godtgørelse til bureauet på 3.000 kr., svarende til den værdi, rejsen må antages at have haft for klageren, jf. den dagældende pakkerejselovs § 20.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på i alt 5.950 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af udgiften til at benytte swimmingpool på et andet hotel på modværdien i danske kroner af 150 euro.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 900 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

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 5.050 kr. og modværdien i danske kroner af 150 euro til klageren [Klager] samt renter af 2.350 kr. og modværdien i danske kroner af 150 euro fra den 7. september 2018 og af 2.700 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