

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-528

afsagt den 2. maj 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(3 personer)
SALGSBUREAU	[Rejsearrangøren]	
ARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Uspecificeret. Mallorca. 16.7.-23.7.2018.	
PRIS	I alt 15.504 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. antallet af og tidspunktet for flytninger samt rejsearrangørens varslinger. Utilfredsstillende service fra hotelpersonalet ved ankomsten til rejsmålet samt utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	Økonomisk kompensation.	
KLAGEGEBYR	9. november 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	15. marts 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.300 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 1. juni 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 10. juli 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Mallorca, for 3 personer for perioden fra mandag den 16. juli til mandag den 23. juli 2018 med indkvartering i dobbeltværelse på uspecificeret hotel. Uden forplejning.

Klageren blev ved ankomsten indkvarteret i et værelse på Hotel [Hotel1] i Palma Nova.

Dag 2 – tirsdag den 17. juli 2018 – flyttede klageren til en lejlighed på hotellet.

Dag 4 – torsdag den 19. juli 2018 – flyttede klageren til Hotel [Hotel2] i Santa Ponsa.

Dag 6 – lørdag den 21. juli 2018 – flyttede klageren til [Hotel3] i Palma Nova.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at klageren ved ankomsten på det første hotel ikke var ventet, og derfor blev indkvarteret på et værelse, hvorefter de dag 2 i stedet måtte flytte til en lejlighed på hotellet.

Klageren gør endvidere gældende, at de måtte flytte yderligere tre gange under rejsen til andre hoteller med varsel dagen før om, at de måske skulle flytte hotel, samt at de skulle tjekke ud senest kl. 12 og tidligst kunne tjekke ind kl. 12 på det næste hotel, hvilket medførte at en stor del af dagene gik med at flytte.

Klageren gør endelig gældende, at guideservicen var utilfredsstillende.

På rejsearrangørens hjemmeside fremgår bl.a.:

”...

Uspecificerede rejser også kaldet [Rejsearrangøren]chancen

Vælger man en uspecificeret rejse, vælger man [Rejsearrangøren] absolut billigste alternativ. Ved køb af en uspecificeret rejse accepterer man, at man først ved ankomsten til rejsemålet anvises et sted at bo. Det kan være hotel, lejlighed, motel, pensionat eller lignende, men ikke nødvendigvis et af de hoteller/lejligheder eller områder, [Rejsearrangøren] normalt har i programmet. Der gives ikke garanti for standard, beliggenhed, faciliteter etc. Måltider og rengøring er ikke inkluderet i prisen, ligesom man ikke kan forvente rejselederservice eller udflugtsmuligheder. Flytning under opholdet kan forekomme - også flere gange. Flytning kan ske med varsel på ned til 12 timer.

Bemærk, at der ikke modtages reklamationer på hotelstandarden. Vi anbefaler ikke uspecificerede rejser til børnefamilier og gangbesværede/handicappede gæster.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. august 2018 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg købte 3 billetter til Mallorca til mig og mine 2 døtre den 10/7 2018. Jeg havde ikke indtryk af at det var afbestillingsbilletter, men at billetterne var billigere da der kun var en uge til afrejse, og solskinsvejr i Danmark. Jeg har betalt 15.000,- kr. for rejsen. Vi skulle til Mallorca fra den 16/7 til den 23/7 2018. Mine døtre er 18 og 20 år, men begge hjemmeboende og studerende.

...

Vi har familie på Mallorca, så derfor betød det ikke så meget hvor vi skulle bo, da vi ville komme til at tilbringe meget lidt tid på hotellet.

Vi blev hentet af en guide i lufthavnen og han satte os af på Hotel [Hotel1] i Palma Nova. Da vi kom ind i receptionen vidste receptionisten ikke at vi kom. Hun kunne ikke udlevere et værelse til os, med mindre vi ville betale for det. Jeg gav hende nummeret fra [Rejsearrangøren] mappen og hun ringede til guiderne og forsøgte at finde en løsning. Til sidst måtte jeg selv ringe og sige, at vi ikke havde tænkt os at lægge flere penge, da vi jo havde betalt for hotel. Så fik vi et hotelværelse, men dette tog tid, og da vi samtidig var 1 ½ time forsinket med flyet var vi på hotelværelset meget senere end forventet.

Vi pakkede alle vores ting ud, og tænkte, at så skulle vi bo her. Næste dag om eftermiddagen 17/7 blev vi tilkaldt af receptionen. Vi havde fået det forkerte værelse og skulle flytte til en lejlighed i stedet for, så vi pakkede vores kufferter og flyttede derover.

Dagen efter 18/7 blev vi ringet op om eftermiddagen og fik af vide at vi måske skulle flytte hotel næste dag. Jeg spurgte pænt om det var noget vi kunne få af vide om morgenen og evt. flytte om morgenen, da vi havde planer for dagen. Jeres guide [...] var ikke særlig venlig, hun sagde, at det måtte jeg regne med når jeg havde købt uspecificeret hotel. Jeg sagde, at dette var jeg klar over, men at det ville være godt hvis vi enten kunne flytte om morgenen eller om aftenen, så vi ikke fik vores dag ødelagt. Jeg følte, at hun talte ned til os som om vi var andenrangs kunder der kun havde betalt 1 kr. for vores rejse. Vi havde trods alt betalt 15.000.

Næste dag 19/7 ringede jeg selv til [Rejsearrangøren] telefonen kl. 10 for at høre om der var noget nyt om vi skulle flytte. Det skulle vi. Så vi pakkede igen vores ting og tog en taxa til Hotel [Hotel2] i Santa Ponsa. Vi var færdige med flytning og indkvartering kl. 13, så det blev kun til ½ dag på Es Trenc strand, som ellers var planlagt til at være en hel-dagsudflugt.

Om lørdagen den 21/7 skulle vi flytte igen. Vi var blevet ringet op dagen før og orienteret. Vi skulle flytte tilbage til Palma Nova til [Hotel3]. Så vi pakkede igen vores efterhånden temmelig rodede kufferter for 4. gang og tog en taxa. Jeg havde igen spurgt om det kunne blive om morgenen eller om aftenen, da vi var inviteret til frokost hos familien. Svaret fra guide [...] var blot I skal være ude af hotellet senest kl. 12 og i kan tidligst tjekke ind på det nye hotel kl. 12. Så her blev atter en dag ødelagt.

På alle hotellerne skulle vi betale Ecotax og jeg måtte selv have ulejligheden med at få penge tilbage fordi vi ikke blev på hotellet hele ugen som vi havde betalt tax for. Der var ingen der huskede mig på, at jeg skulle have mine Ecotax penge tilbage ikke guiderne og bestemt heller ikke personalet på hotellerne. Jeg måtte selv hjælpe dem med at regne ud hvor meget jeg skulle have tilbage.

Jeg havde fået af vide, at de regninger jeg havde betalt for at køre rundt i taxa kunne jeg få refunderet når guiden var på hotellet ½ time nogle gange om ugen. Når jeg så i [Rejsearrangøren] mappen var der ingen tider for besøg af guiden på de hoteller vi blev indkvarteret på, så jeg måtte tage mine taxaregninger med til lufthavnen og prøve at få dem refunderet af guiden ved hjemrejsen. Dette lykkes også, men guiden var noget forvirret over det og havde ingen penge, så hun måtte i kontakt med andre guider og vende tilbage.

Da vi skulle forlade det sidste hotel og transporteres til lufthavnen, så jeg igen i jeres mappe for at finde ud af hvornår vi ville blive hentet på hotellet. Der stod intet tidspunkt i mappen for afhentning, så jeg måtte igen kontakte jeres guide telefon. Da der ikke blev svaret på telefonen skrev jeg en sms om hvornår vi skulle være klar til afhentning og hvordan jeg kunne få mine penge igen for taxaboner. Jeg fik en sms tilbage fra en meget forvirret guide. Hun spurgte om vi havde betalt for transfer med deres bus, hvorfor vi havde kørt med taxa hvis vi havde betalt for transfer, om vi skulle afsted om morgenen eller om aftenen og om hun kunne få vores billet nummer. Jeg tænker, at det var ting som jeg helt naturligt forventede de havde styr på når jeg havde skrevet mit navn og hotel. De steder vi har boet har der ikke været noget at klage over i forhold til service eller personale, men vores ferie blev fuldstændig ødelagt af alle de flytninger. Da vi nåede til den sidste flytning, sagde mine piger ”skal vi ikke snart hjem, vi orker ikke det her mere”. ...Jeg synes simpelthen at det er helt urimeligt at i byder os sådan en ferie. Det har været en lang usikkerhed om hvornår vi skulle flytte igen. Stressen ved hele tiden at blive kontaktet om at vi måske skulle flytte dagen efter, og så at skulle pakke og transportere sig et andet sted hen, oveni købet ikke i samme by. Forvirrede og /eller uforskammede guider der ikke havde styr på det, så jeg selv måtte kontakte dem hele tiden og hele tiden selv skulle spørge. Vi har samlet spildt flere dage med at skulle stå standby til flytning og at flytningerne kun kunne foregå midt på dagen. Det har føltes som om vi har haft 4 -5 hjemrejsedage det er ikke i orden når ferien kun er på 7 dage. Jeg forventer en økonomisk kompensation for ovenstående.
...”

I mail af 30. november 2018 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...
Der står godt nok at man kan risiker at skulle flytte hotel, men ikke at man kan risikere at blive flyttet flere gange, og når de skriver, at der er 12 timers varsel, er det i mine øjne ikke nok, at de 12 timer før kontakter mig og siger at jeg måske skal flytte hotel i morgen, men ikke om jeg helt sikkert skal flytte og hvorhen og hvad tid. De skriver desuden ikke, at man kan risikere at blive flyttet til en helt anden by.
...
Jeg kan godt læse, at de her [Rejsearrangøren] dækker sig ind og skriver, at man kan risikere at blive flyttet flere gange, men derfor er jeg stadig utilfreds med at vi boede på 3 forskellige hoteller og herunder på 4 forskellige indkvarteringer i løbet af en 7 dages rejse og at de var totalt ufleksible med at flytningen skulle foregå midt på dagen, så alle vores dage blev slået i stykker, der var faktisk kun 1 reel feriedag, hvor vi ikke enten ankom, flyttede eller afrejste. Det er ikke i orden at tage penge for så dårlig en ferie.
Jeg var heller ikke klar over, at der var forskel på afbudsrejser og uspecificerede rejser, og at man er meget dårligere stillet hvis man tager en uspecificeret rejse. Jeg troede faktisk at jeg var afsted på en afbudsrejse.
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 30. januar 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver økonomisk kompensation.

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

”...

Med hensyn til prisen afspejler den, at jeres ophold har været i højsæsonen, og derfor er den dyreste tid at rejse på. I har valgt en uspecificeret rejse, som er vores billigste alternativ. I den forbindelse tillader vi os at henvise til vores hjemmeside under ”Værd at Vide”, hvor dette står beskrevet:

Uspecificeret rejse:

Vælger man en uspecificeret rejse, vælger man [Rejsearrangøren]’ absolut billigste alternativ. Ved køb af en uspecificeret rejse accepterer man, at man først ved ankomsten til rejsemålet anvises et sted at bo. Det kan være hotel, lejlighed, motel, pensionat eller lignende, men ikke nødvendigvis et af de hoteller/lejligheder eller områder, [Rejsearrangøren] normalt har i programmet. Der gives ikke garanti for standard, beliggenhed, faciliteter etc. Måltider og rengøring er ikke inkluderet i prisen, ligesom man ikke kan forvente rejselederservice eller udflugtsmuligheder. Flytning under opholdet kan forekomme – også flere gange. Flytning kan ske med varsel på ned til 12 timer.

Efter at have gennemgået jeres henvendelse mener vi ikke, at jeres ferie har været behæftet med fejl eller mangler, der gør jer berettigede til kompensation.

...”

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

”...

Den 10.07.18 køber [klageren] en rejse til 3 personer til Mallorca med ophold på et uspecificeret hotel i perioden 16.07.2018 til 23.07.2018 med ophold i et dobbeltværelse og uden forplejning.

...

På hver eneste side af billetten henviser vi til både de almindelige betingelser og afsnittet ”Værd at vide”, og oplyser at begge er en del af aftalegrundlaget.

Som det tydeligt fremgår af bilag [...], kan flytning under opholdet forekomme – også flere gange. Flytning kan ske med varsel på ned til 12 timer.

Desværre blev det nødvendigt at flytte [klageren] og hendes medrejsende 3 gange. Hver gang blev flytningen varslet 12 timer før, de skulle flytte, ganske i overensstemmelse med vores oplysninger, hvilket [klageren] også selv bekræfter.

Derfor finder vi ikke, at rejsen har været behæftet med fejl eller mangler, der kan udløse kompensation.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ifølge Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer skal aftalen om en pakkerejse affattes på et varigt medium og angive det fulde indhold af aftalen, jf. lovens § 9, stk. 2, jf. § 10, og omfatte de oplysninger der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, herunder nr. 3 - indkvarteringsstedets væsentligste kendetegn.

Efter Ankenævnets opfattelse betragtes det som et væsentligt kendetegn ved pakkerejsens indkvartering, at ”Flytning under opholdet kan forekomme – også flere gange.”

Da dette kendetegn ikke var oplyst til klageren på et varigt medium i aftalen om pakkerejsen, jf. lovens § 9, stk. 2, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.300 kr.

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 3.300 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 1. juni 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