

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-536
afsagt den 11. september 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 voksne/1 barn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Attica Riviera, Athen, Grækenland. 11.10.-18.10.2018.	
PRIS	I alt 9.240 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. andet hotel end bestilt, som var utilfredsstillende pga. hotellets størrelse, standarden, All Inclusive, støjgener og manglende faciliteter. Ændring af ud- og hjemrejse.	
KRAV	”100 % refusion” Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på i alt 2.886 kr.	
KLAGEGEBYR	31. januar 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	15. maj 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [Klager] samt renter af 2.114 kr. fra den 15. december 2018 og af 2.886 kr. fra den 11. oktober 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.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 25. september 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Attica Riviera, Athen, Grækenland, for 3 personer for perioden fra torsdag den 11. oktober til torsdag den 18. oktober 2018 med indkvartering i superior dobbeltværelse med udsigt mod bjergene på hotel Ramada Attica Riviera. Med All Inclusive.

Den 8. oktober 2018 – 3 dage før afrejse – meddelte rejsearrangøren klageren, at rejsetider og -rute på både ud- og hjemrejsen pga. flyselskabet [flyselskab 1] konkurs var ændret.

Ved ankomsten til rejsemålet torsdag den 11. oktober 2018 kunne klageren ikke blive indkvarteret på det bestilte hotel. Klageren blev i stedet indkvarteret på et andet hotel, hotel Golden Coast.

Klageren og nogle medrejsende har indbragt i alt 2 klagesager for Ankenævnet (sag 18-536 og 19-44). Klageren i denne sag har fuldmagt til at repræsentere klageren i sag 19-44.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. henvisning til et andet hotel end bestilt, som var utilfredsstillende pga. hotellets standard, All Inclusive, hotellets størrelse i forhold til det bestilte hotel, støjgener og manglende faciliteter som fitnessrum, indendørs spa og swimmingpool samt spa-behandlinger.

Klageren gør endvidere gældende, at det var utilfredsstillende, at rejsearrangøren fortsat udbød rejser til det bestilte hotel velvidende, at hotellet ikke ville tage imod deres gæster, kort før afrejse ændrede rejsetider og – rute på både ud- og hjemrejsen samt undlod at oplyse om hotelændringen før afrejse.

I udbudsmaterialet er det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

”...

All Inclusive-hotel lige ved kysten

Ramada Attica Riviera Hotel ligger lige ved stranden øst for Athen. Her finder I en ægte perle med et dejligt poolområde og afslappende omgivelser. Et dejligt valg, uanset om I vil nyde de gode strande eller tage på opdagelse på det græske fastland.

Hotellet har fine faciliteter, bl.a. er de meget kendt for deres flotte spa-område, hvor I kan benytte flere områder mod gebyr. Det er perfekt til jer, der vil slappe helt af og nyde livet på den græske kyst. Her finder I også et fitnesscenter. Vil I til stranden, kan I let gå her til – og I kan gå hele vejen til Nea Makris, hvor der både er butikker og tavernaer.

...

Et perfekt valg for par, der gerne vil nyde livet!

...

Om hotellet

...

Antal værelser 129

...

Byggeår 2005

...	
Fitness	Ja
...	
Indendørs pool	I spaafdeling
Jacuzzi	I spaafdeling
...	
Massage	Ja, mod gebyr
...	
Renoveret	2015
...	
Spa & wellness	Ja, mod gebyr
...	
Hotelklasse	
★★★★	
...	
Hotelstil	
Luksus	
...	
[xxxx]	
..."	

I udbudsmaterialet er det hotel klageren blev indkvarteret på bl.a. beskrevet således:

"...

All Inclusive-hotel direkte ved stranden

Ved kysten øst for Athen ligger Hotel Golden Coast. Hotelnavnet passer perfekt til stedet, for her bor I virkelig ved den gyldne kyst direkte ved stranden i Marathon Bay.

Hotellet er moderne indrettet og opført som en lille landsby med både hovedbygninger og bungalows i den store have. Her er der altid god plads! Hotellet har tre poolområder - og er I mere til strand, så når I den let.

Er I til aktiviteter og faciliteter, er I ikke gået forgæves. Hotel Golden Coast har både tennisbaner, basketball, volleyball, minigolf og mulighed for vandsportsaktiviteter ved stranden. På hotellet er der også flere aktiviteter og et internationalt animationsteam, der står for underholdning for både børn og voksne.

I nyder ferien på hotellet med All Inclusive - I behøver altså ikke forlade hotellet for mad og drikke er serveret.

...

Om hotellet

...

Antal værelser	226
----------------	-----

...

Spa & wellness	Ja, mod gebyr
----------------	---------------

..."

Af klagerens "Billet" fra bestillingstidspunktet fremgår bl.a.:

"...

Afrejse	Fra	Afrejsetid	Til	Ankomsttid
---------	-----	------------	-----	------------

11-10-2018	Københavns Lufthavn	06:30	Athens International Airport	10:45...
18-10-2018	Athens International Airport	20:35	Københavns Lufthavn	22:55...
..."				

Af klagerens "Billet" fra den 8. oktober 2018 fremgår endvidere:

"...				
Afrejse	Fra	Afrejsetid	Til	Ankomsttid
11-10-2018	Københavns Lufthavn	07:00	Athens International Airport	13:05...
18-10-2018	Athens International Airport	14:30	Københavns Lufthavn	18:35...
...				

Venligst bemærk der er mellemlanding i Billund på ud- og hjemrejse.

..."

På rejsearrangørens hjemmeside fremgår under "Værd at vide" bl.a. yderligere:

"...

Støj

...

På mange hoteller har man ansat et såkaldt animation team, som står for forskellige former for aktiviteter og underholdning i dag- og aften timerne. Disse aktiviteter er altid ledsaget af ofte høj musik.

...

Hotelkategorier

[Rejsearrangøren]hotelkategorier er givet ud fra en samlet vurdering af vores hoteller/lejligheder på rejsemålet, og er ikke altid den samme, som de enkelte hotellers officielle kategori, eller den kategori hotellet har givet sig selv. Vores bedømmelser er gjort ud fra faciliteter på stedet, afstand til strand og by, standard på værelserne/lejlighederne og endelig det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære. Det skal understreges, at kategoriseringen er [Rejsearrangøren] egen kategori og kan være forskellig fra rejsemål til rejsemål, grundet den varierende standard fra det ene rejsemål til det andet. Vores kategorisering kan således ikke sidestilles med de forskellige nationale kategoriseringer. Hotellerenes officielle standard kan findes på deres hjemmeside.

...

[Rejsearrangøren]-kategori 4 [xxxx]

Prioriterer du komfort og mange faciliteter, er dette kategorien for dig. Veludstyrede værelser/lejligheder på komplekser, bedømt på højt serviceniveau, dejlig beliggenhed, flotte omgivelser og mange aktiviteter.

..."

Af rejsearrangørens ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.” bl.a. fremgår:

”...

Alle ankomsttider, der er angivet i brochuren, kataloget eller på rejsebeviset m.v., skal betragtes som forventede. Rejsebureauet kan ikke gøres ansvarlig for tab, som skyldes mindre afvigelser i forhold til de oplyste ankomsttider.

...

Rejsebureauet tager forbehold for trykfejl og eventuelle ændringer.

...”

I ”Kære Gæst”-brev udleveret til klageren på rejsemålet anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

I skulle oprindeligt have boet på hotel Ramada Attica Riviera, som er et af vores dejlige kategori 4 hoteller. Det viste sig ikke at være muligt, og derfor blev I flyttet til et andet af vores dejlige kategori 4 – Hotel Golden Coast. De to hoteller er vidt forskellige i byggestil og indretning; men passer fint i vores kategori 4, da begge er beliggende tæt ved strand og har et utal af faciliteter. Begge hoteller har endvidere all inclusive.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. november 2018 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

For god ordens skyld skal meddeles, at vi allerede fra dag 1 har klaget over indkvarteringen og manglende faciliteter. Dette både til København samt til guiderne på stedet. Derudover var vi i perioden 12 – 14/10-2018 haft mailkorrespondance m. ledelsen i [Rejsearrangøren]. Mailkorrespondancen er vedhæftet i sin fulde udstrækning. De omtalte billeder samt flere andre, er ligeledes vedhæftet sagen.

...

Vi tillader os også at fremhæve, at jf. jeres egne guider, var der allerede onsdag klarhed over, at indkvartering på Ramada Attica Riviera ikke var en mulighed. Dog gjorde man sig ikke den ulejlighed at informere gæsterne herom.

København afdelingen havde oveni den frækhed, at forsøge at bilde os ind, at det var grundet overbookningen at vi blev ombooket, hvilket jo er en direkte løgn. Fredag d. 12/10-2018 havde vi kontakt m. hotelmanageren fra Ramada Attica Riviera, og der var massere af ledig kapacitet.

Vi havde alle bestilt rejse til Ramada Attica Riviera i Grækenland i perioden 11-18/10-2018. Os der havde afrejse fra Kbh. skulle i første omgang være fløjet direkte til Athen, men grundet flyselskabets konkurs, måtte vi for det første over Billund både ud og hjem, hvilket jo forlængede vor rejsetid, samtidig med at ferien blev yderligere forkortet m. ½ dag, grundet ændret flyafgange.

[Vi] havde ikke bestilt transfer, og først da vi står på Ramada Attica Riviera, bliver vi af hotelmanageren informeret om at der er problemer mellem hotellet, mellemmanden og [Rejsearrangøren], hvorfor vi skal kontakte [Rejsearrangøren].

Dette gør vi selvfølgelig, og får besked om at vi er blevet ”opgraderet” til Golden Coast. Vi spørger ind til faciliteterne på Golden Coast og får meddelelsen, at det er meget bedre m. mange flere maskiner, hvilket jo viste sig at være en lodret løgn, idet fitnesscentret på Golden Coast er ikke eksisterende.!!

Vi valgte jo netop Ramada Attica Riviera som vor destination grundet størrelsen på hotellet (129 værelser), de indendørs faciliteter, som Fitnesscenter, jacuzzi, opvarmet pool samt spabehandlinger. INTET af dette var tilstede på Golden Coast.

- Vi har ikke bestilt en billig uspecificeret rejse til Attica.
- Vi købte en rejse til et lille hotel med 129 værelser og ikke et ressort med 540 værelser.

...

- Vi valgte et hotel i gå afstand (3 - 4 km) til Rafina.
- Vi valgte et hotel med indendørs pool.
- Vi valgte et hotel m. indendørs Fitnesscenter.
- Vi valgte et hotel m. indendørs jacuzzi.
- Vi valgte et hotel m. spabehandlinger.

Hvor Ramada Attica Riviera fremstod rent, pænt og velholdt, var dette bestemt ikke tilfældet med Golden Coast, som fremstod utrolig nedslidt og misligholdt, hvilket også fremgår af vedhæftede billeder. Det var både bungalows, værelser, reception samt de udendørs arealer. Der var katte overalt, og når Resortet så ikke ”gider” vedligeholde hyn-der og møbler, er det et noget trist syn. Man skulle/kunne ikke sætte sig i ”loungemøblerne” i beachbaren, for de var fyldt m. kattelopper, altså aktive, kravlende og bidende lopper.

Derudover er Golden Coast ikke et hotel men et resort m. 540 værelser / bungalows og deraf mange gæster, meget larm, og samlebånds affodring. Apropos affodringen. Vi er temmelig sikre på, at ”standarden” ikke var gået i Danmark, hverken hvad agurker, fuglelort eller katte angår. Der stank af kattepis i den ene afdeling, og den anden afdeling var bare fuldstændig ulidelig at opholde sig i, grundet meget larm og dårlig akustik. Derudover var pålæg, salater, dressinger mv. ikke afdækket, hvilket betød at der sad fluer på maden. Virkelig ikke særlig delikat.

Faktisk har vi intet positivt at sige om stedet, og flere af os bad Kbh. afdelingen om at blive sendt hjem, hvilket HELLER ikke kunne lade sig gøre.

Vi følte os fuldstændig fanget, tvangsforflyttet til en destination som ingen af os under nogen omstændigheder ville have valgt. [Rejsearrangøren] vælger så at fremkomme med et tilbud om en dekort på 15%. Denne skrivelse er også vedhæftet, men vi har svært ved at tro, at ordlyden omkring hvad I som rejsebureau kan tillade jer at byde jeres gæster er korrekt.

Udover mailkorrespondancen, kan vi oplyse at vi har ringet et utal af gange, både til Kbh. og til lokalguiderne, så vi mener bestemt at [Rejsearrangøren] allerede i starten af forløbet var fuldt ud klar over vor klager og vor utilfredshed med forløbet og stedet i særdeleshed.

Vor minimumskrav er derfor 100% erstatning for rejsen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 21. marts og 13. maj 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på i alt 2.886 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”100 % refusion”.

Rejsearrangøren gør i mail af 16. november 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

På grund af flyselskabet [flyselskab 1] konkurs blev det nødvendigt med en mellemlanding i Billund både på jeres ud- og hjemrejse. Dette blev I informeret om inden jeres afrejse; men vi kan alligevel imødekomme jer med en rabat på kr. 250,- pr. person pr. vej person = i alt kr. 1.500,-.

Det var med stor beklagelse, vi modtog besked om, at hotel Ramada Attika Riviera ikke kunne modtage jer som planlagt. Denne oplysning modtog vi først umiddelbart før I landede i Athen, og derfor havde vi ikke mulighed for at underrette jer på et tidligere tidspunkt. I henhold til almindelig Ankenævnspraksis skal man i et sådan tilfælde flytte gæsten til et hotel i samme kategori, samme værelsestype, samme pensionsform, i nogenlunde samme område og med nogenlunde samme faciliteter. Det betød, at I blev flyttet til hotel Golden Coast.

Hotel Golden Coast er beliggende i et andet område og har ikke de samme faciliteter hvad angår fitness og spa faciliteter. Derfor har vi allerede tilbudt jer en kompensation på 15% af hele rejsens pris, hvilket er i alt kr. 1.386,-. Vi kan under ingen omstændighed imødekomme et krav om refusion af hele rejsens pris.

...”

I mail af 30. april 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Desværre opstår der en flyændring få dage før afrejsen, og derfor kontakter vi gæsterne den 08.10.2018 og oplyser dels om tidsændringen og dels om mellemlanding i Billund. Gæsterne er blevet tilbudt kr. 250,-pr. person pr. mellemlanding = i alt kr. 500,- pr. person. Gæsterne har ikke ønsket at modtage beløbet.

...

Umiddelbart før vores gæster landede i Athen, modtog vi besked om, at hotel Ramada Attica Riviera desværre ikke kunne modtage vores gæster på grund af en overbooking. Vi protesterede naturligvis i meget kraftige vendinger; men havde ikke andre muligheder, end at finde et andet hotel til vores gæster. Da gæsterne allerede var på vej, havde vi ikke mulighed for at underrette om denne ændring på forhånd.

Da hotel Ramada Attica Riviera ligger i et lidt øde område, hvor der ikke er andre hoteller i umiddelbar nærhed; måtte vi finde et andet hotel i et andet område. Vi valgte hotel Golden Coast, som er et hotel i samme standard, men samme afstand til strand og med nogenlunde samme faciliteter samt all inclusive.

[Klageren] havde ikke købt transfer, og derfor ankom hun til Hotel Ramada Attica Riviera, og fik besked om, at der ikke var booket værelse til dem. Vores rejseledere sendte en SMS om hotelflytningen til vores gæster; men desværre modtog [klageren] først SMS'en efter hun var ankommet til hotellet og havde kontaktet vores rejseledere. Det er naturligvis en fejl, som vi beklager.

...

Det viste dig desværre, at spa og fitness faciliteterne ikke var tilgængelige på hotel Golden Beach [Coast], og derfor har vi allerede tilbudt gæsterne 15% af deres rejses pris for denne mangel. Gæsterne ønskede ikke at modtage dette beløb.

Ved hjemrejsen blev afrejsen rykket frem med 6 timer og 5 minutter. Det lykkedes imidlertid piloten at indhente tid på hjemrejsen, så forsinkelsen blev på 5 timer og 30 minutter. Derfor udløser denne ændring ikke kompensation ud over at gæsterne kan få refunderet evt. ekstra udgifter. Der har dog ikke været ekstra udgifter i den forbindelse.

Med baggrund i ovenstående vil vi stadig gerne imødekomme gæsterne med kr. 500,- pr. person for mellemlandingerne samt 15% af rejsens pris for de manglende faciliteter på hotel Golden Coast. Vi kan dog ikke imødekomme et krav om refusion af hele rejsens pris.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at rejsearrangøren, pga. flyselskabets konkurs, den 8. oktober 2018 – 3 dage før afrejsen – meddelte klageren, at ud- og hjemrejsen var ændret, således at klageren på både ud- og hjemrejsen skulle mellemlande i Billund, ankomsten til rejsemålet var udskudt til kl. 13.05 i stedet for kl. 10.45 og hjemrejsen var fremrykket til kl. 14.30 i stedet for kl. 20.35. Klageren mistede som følge af tidsændringerne tid på rejsemålet på i alt 8 timer og 25 minutter.

Klageren er derfor berettiget til en dagandel – 1/14-del af rejsens pris – i kompensation, jf. Pakkerejse-Ankenævnets vejledende retningslinjer om transportforsinkelser i forbindelse med pakkerejser.

Det er endvidere ubestridt, at klageren ved ankomsten til rejsemålet – efter fremmøde på det bestilte hotel – blev indkvarteret på et andet hotel end bestilt. Dette hotel var utilfredsstillende for klageren pga. hotellets størrelse, standard, støj fra andre gæster og manglende faciliteter, herunder fitnessrum, indendørs spa og swimmingpool samt udbud af spa-behandlinger.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget inklusive kompensation for transportforsinkelserne og generne ved mellemlandingerne fastsættes skønsmæssigt til i alt 5.000 kr.

Ankenævnet finder endeligt, 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 i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [Klager] samt renter af 2.114 kr. fra den 15. december 2018 og af 2.886 kr. fra den 11. oktober 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