

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-540

afsagt den 2. maj 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[Rejsearrangøren]	
ARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Kalamaki/Agia Marina, Kreta. 30.9.-7.10.2018.	
PRIS	I alt 10.866 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. lejlighedens beliggenhed delvist under terræn samt fugt og lugt. Utilfredsstillende service fra rejsearrangøren. Klageren flyttede dag 2 til en anden lejlighed på hotellet.	
KRAV	Kompensation på 1.500 kr. og erstatning af udgift på 270 euro til indkvartering i anden lejlighed på hotellet.	
KLAGEGEBYR	16. november 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	18. marts 2019	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. august 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Kalamaki/Agia Marina, Kreta, for 2 personer for perioden fra søndag den 30. september til søndag den 7. oktober 2018 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel [Hotel1]. Med morgenmad.

Den 1. oktober 2018 – dagen efter ankomst - flyttede klageren – mod betaling af 270 euro - til en anden lejlighed på hotellet.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. ”lejlighedens tilstand med beliggenhed delvis under terræn samt fugt og kælderlugt i lejligheden.”

Klageren gør endvidere gældende, at rejsearrangørens service var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

Værelsestyper

Hotellet tilbyder pæne et- og toværelses lejligheder alle med bad/toilet, hårtørrer, køkken-
niche, kaffemaskine, TV, aircondition og mindre balkon/terrasse. Nogle af balkonerne er
delebalkoner adskilt af et pilehegn. Det er muligt at bestille lejlighed med havudsigt. Alle
lejlighederne er med forskelligt møblement og indretning.

...”

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

”...

Forventningsfulde ankom vi til hotellet. Efter en god introduktion fra hotellets manager ophørte vores begejstring. Vi blev henvis til et studioværelse, delvist under stueniveau og uden lys og sol (heller ikke på terrassen). Rummene var mørke, klamme og lugtede af kælder, og virkede meget usunde og endvidere hang gardinerne sjuskede (se vedlagte foto). [Klageren ...] tåler ikke sådanne forhold. Vi kontaktede [Rejsearrangøren] på servicetelefonen og forelagde vores problem. Her blev vi, ikke særlig venligt mødt, men straks afvist med det svar, at vi havde fået, hvad vi havde betalt for. Hver gang, vi forsøgte at forklare de helbredsmæssige problemer, blev afvisningen gentaget. Vi prøvede også at forklare, at vi havde booket et dyrere studioværelse i den tro, at det var bedre end et alm. værelse. Desuden havde vi ikke modtaget havde nogen specifikation på studioværelset, og derfor havde vi ingen anelse om, værelset beliggenhed og beskaffenhed, for så havde vi aldrig accepteret det.

Omsider indvilligede personen, vi talte med, i at undersøge muligheder for flytning af hotel, da [Rejsearrangøren] ikke havde andre ledige værelser på [Hotel1]. Hun lovede at ringe næste morgen - hvilket ikke skete, hun ringede aldrig tilbage.

I mellemtiden talte vi med meget forstående og imødekommende ejer og manager på hotellet. Fra næste dag kunne de tilbyde et andet værelse/ lejlighed. Merprisen ville være 270 euro. Vi så ingen anden udvej end at acceptere dette. Natten på "kælderværelset" forløb med store vejtrækningsproblemer og meget lidt søvn - specielt for [klageren]. Vi talte med vores imødekommende guide næste dag. Hun viste forståelse og fortalte, at [Rejsearrangøren] fremover ville synliggøre, hvilke værelser kunderne havde bestilt/betalt. Hun anbefalede os at tage imod hotellets tilbud, da det ville blive meget dyrere at skifte hotel (ca. 5000 kr).

Set i lyset af, at vi:

- ikke havde modtaget beskrivelse af studioværelset
 - oplevede dårlig modtagelse ved henvendelse via servicetelefon
 - ikke fik hjælp fra [Rejsearrangøren]
 - oplevede en negativ begyndelse på ferien
 - brugte tid energi og penge på sagen
 - har erfaret, at vi ikke er de første, der har haft en dårlig oplevelse med studioværelset
- forventer vi en passende kompensation fra [Rejsearrangøren].
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 15. og 25. februar 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 1.500 kr. og erstatning af udgift på 270 euro til indkvartering i anden lejlighed på hotellet.

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

”...

Som [medarbejder] også skriver, ærgrer det os altid når vores gæster af den ene eller anden årsag er skuffede over noget på deres ferie med [Rejsearrangøren].

Lejligheden I har boet i, er en lejlighed vi har haft med i alle uger helt fra starten af sæsonen og også tidligere år med rejser til [Hotel1]. På [Hotel1] har vi fire forskellige lejlighedstyper - 1 værelses, 2 værelses, 1 værelses med havudsigt og 2 værelses lejligheder med havudsigt. I den uge I rejser var hele hotellet, med undtagelse af en enkelt lejlighed ved siden af jeres, helt optaget. Ved at se jeres booking igennem, kan vi se at I selv har bestilt rejsen over vores hjemmeside uden hjælp fra vores ferierådgivere. I netop et tilfælde som her med en sygdom der skal tages hensyn til, vil vi altid anbefale at man ringer ind til os og forhører sig, så vi kan fortælle nærmere om hotellet, beliggenhed, standard mm.

Vi er kede af, at I oplever at der ikke er blevet taget passende hånd om sagen og at I ikke er blevet bekendtgjort med lejlighedens type og beliggenhed, men vi kan desværre ikke imødekomme jeres ønske om, at betale for den valgte opgradering til anden lejlighed.

...”

I mail af 13. februar 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vores gæster har online bestilt en 2 værelse lejlighed uden havudsigt. De får tildelt den lejlighed der ligger nede i stueetagen – har her taget et udklip fra den hotelvideo vi har på hjemmesiden, hvor man kan se de nederste terrasser.

[Hotel1] er et af vores mindre hoteller, hvor vi har rigtig mange stamgæster. Vi har ikke før oplevet problemer med disse værelser.

Hvis vores gæster lider af en eller anden form for sygdom, vil det være dejligt hvis vi bliver bekendtgjort med disse, så vi har mulighed for at informere hotellet inden ankomst.

Da lejligheden lever op til det gæsterne har booket valgte vi ikke at kompensere gæsterne, da de valgte at flytte til et andet værelse.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 18. februar 2019 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at klageren ikke har godtgjort, at den lejlighed, hvor klageren ved ankomsten blev indkvarteret, var beliggende på hotellets nederste etage delvist under terræn og var med fugt- og lugtgener.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Ankenævnet skal henstille, at rejsearrangøren i overensstemmelse med § 9, stk. 2, jf. §10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer ved bekræftelsen af aftalen, på et varigt medium, angiver det fulde indhold af aftalen, herunder oplysninger om indkvarteringsstedets væsentlige kendetegn i § 6, stk. 1, nr. 3.

Da klageren 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:

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand