

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-59

afsagt den 20. december 2018

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(3 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Los Cristianos, Tenerife. 24.12.-31.12.2017.	
PRIS	I alt 10.973 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. væggelus i bar- neseng og utilfredsstillende guideservice. Klageren flyttede dag 7 til et andet hotel.	
KRAV	Yderligere kompensation svarende til i alt ”Kompensation for udgifter og ødelagt ferie.” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kom- pensation til klageren på 4.500 kr.	
KLAGEGEBYR	29. januar 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	24. oktober 2018	

Ankenævnets afgørelse

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.100 kr. til klageren [Kla-
ger] samt renter fra den 29. januar 2018. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Na-
tionalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et
tillæg på 8 %.*

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 24. september 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Los Cristianos, Tenerife, for 4 personer for perioden fra søndag den 24. december til søndag den 31. december 2017 med indkvartering i treværelses lejlighed på hotel [Hotel1]. Uden pension.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. væggelus i barneseng, hvilket medførte at barnet blev bidt, samt igangsættelse af sikkerhedsprocedure med køb af nyt tøj, afvaskning og flytning til andet hotel dag 7 samt nedfrysning af ejendele efter hjemkomst.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauets guideservice var utilfredsstillende.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bureauets elektroniske klageformular den 1. januar 2018 og gør yderligere gældende:

”...

Sengelus i baby seng. Vi fik sengen den 26/12. Dagen efter var der udslæt på min datters øverste ryg. Hun havde grædt hele natten. Men tænkte hun måske havde haft mareridt med nyt sted og ikke hendes standard rutine som hjemmefra. Vi tænkte at udslættet kunne måske skyldes sol og varme. Ikke fordi hun har haft noget solekssem. Men det tænkte man først. Vi valgte at holde hende fra sol i håb om at det så gik nogenlunde væk. Næste dag var der kommet flere spots og igen dårlig nat. Vi besluttede at være helt inde den dag. Aften besluttede vi at tage alt tøj af hende så huden kunne få luft, gik dog ikke længere så sov hun oppe i den store seng sammen med os, da hun slet ikke kunne være i sig selv. Om morgen var spotsne blev større som røde plamager rundt omkring. Vi kunne ikke forstå at dette måske solekssem var så ekstrem, men tænkte heldigvis skal vi da snart hjem og hun var feber fri og i fin nok stand. Næste dag eskalerede det for voldsomt og vi blev der faktisk virkelig bekymret for vi følte vi havde gjort hvad vi kunne for at beskytte hende. Vi prøvede at komme igennem til [B] men der var alt for lang ventetid. Så vi gik ned til receptionen så der kunne blive tilkaldt en læge. En time senere kom der en læge og havde efterfølgende fået fundt på en guide der var informeret. Lægen tænkte i første øjekast at det var skoldkopper. Men jeg har set min del af skoldkopper, at jeg var uenig. Begyndte så at tænke insektbid. Og spurgte lægen om det kunne være sengelus?? Han sagde at vi skulle tjekke værelset om natten da det er der man bedst kan se. Lægen skrev en recept og vi blev nysgerrig. Gik ind og vendte babysengen om. Der var ingen tvivl - tons af sengelus æg. Forsikring blev kontaktet, [B] blev kontaktet. Dette tidspunkt er ca. Kl 12. Endelig kl 17.30 fik vi besked fra [B] om vi blev flyttet til et nyt hotel. Angående vores bagage var uviden. Nyt tøj skulle købes. Og de 5-6 timer vi ventede havde vi fået besked at vi måske ikke måtte komme hjem. Hektisk!!

...

Var du i kontakt med [B] under ferien vedr. dine synspunkter? Ja

Hvornår var du i kontakt med os? 30/12

Hvad blev der gjort for at løse situationen under ferien?

Det var hektisk. Guiderne var uviden omkring situationen. I sidste ende fik vi et nyt hotel. Og fik lov at rejse hjem, dog da jeg havde fået dem til at snakke med min forsikringslæge

at vi godt måtte rejse. Vi skulle ud og købe nyt tøj kl. 18 om aften med et barn på 1,5 efterfølgende var beskeden at pakke alle vores ting i plastikposer. Når det var gjort tage bad og tage vores nye tøj på så måtte vi tage hen til det nye hotel. Kl 23.20 ankom vi endelig på hotellet. Om morgen kl 9 fik vi besked angående pick up. Bus 40 13.25. Bussen kom men chaufføren var ikke informeret omkring at vi skulle med. Så der var ikke plads. Ringede til [B] de kunne ikke forstå det og sagde vi i stedet skulle tage taxa til lufthavnen.

...

Kompensation for svig og tabt ferie da jeres hotel var med sengelus. Kompensation for tøj køb, taxa. Kompensation for at alle vores ting plus vores vinterjakker og datters dyne nu skal være i fryser i 4 døgn minimum. Der kommer en yderligere udgift da vi nu står uden vintertøj og skal ud og købe. Vores ferie har været stresset til det allersidste minut ud til lufthavnen. Mangel af information fra jeres guider og for lang ventetid når man står i et fremmed land med et barn på 1,5 år.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 2., 15., 16. og 18. januar 2018 til bureauet og mail af 28. marts 2018 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 4.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til i alt ”Kompensation for udgifter og ødelagt ferie.”

Bureauet gør i mail af 16. januar 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

På baggrund af jeres mistanke om, at biddene stammer fra væggelus, har hotellet haft en lokal skadedyrsbekæmper ude og gennemgå hotellet. Der blev forebyggende sprøjtet og alt grundigt undersøgt.

Ved gennemgangen blev der ikke konstateret væggelus på værelset og hotellet, dog forstår vi, at det beskrevne har sat sit præg på jeres ferie.

Når det er sagt, så er der - set i bakspejlet - formentlig forhold, som kunne være blevet håndteret bedre eller anderledes, og det er naturligvis i vores interesse, at vi altid yder den bedste service overfor vores gæster.

Vi tager derfor jeres oplevelse til efterretning og følger op internt - både med vores personale på rejsemålet og hotellets direktør så vi fremover kan undgå lignende situationer.

...”

I brev af 30. juli 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

[B] har ved første henvendelse fra klager vedrørende datters udslet, taget sagen alvorligt og ageret ud fra en mulighed for, at der kunne være tale om væggelus. Vi har forsøgt at vejlede klager om de forholdsregler, man bør tage, hvis der er tale om væggelus - her-

iblandt indkøb af nyt tøj, så der ikke ville ske en spredning. Ligeledes har vi - i samarbejde med klagers forsikringselskab - vejledt i hvordan oprindeligt tøj skulle håndteres og vi flyttede klager til alternativ indkvartering.

Hotellet har haft uvildig skadedyrsfirma til at gennemgå klagers oprindelige indkvartering og har ikke her kunnet konstatere væggelus. Ud fra det faktum, at der ikke er konstateret væggelus, samt at vi allerede har afholdt en del udlæg for klager, må vi fastholde, at vi ikke kan imødekomme klagers krav om også at kompensere for feriedage. Vi har i øvrigt forstået, at klagers forsikring har ydet dækning for udgifter til medicin og læge, samt tabte feriedage.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 18. januar 2018 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren lørdag den 30. december 2017 kontaktede bureauet med mistanke om væggelus i lejlighedens barneseng.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauets guider – efter gennemgang af barnesengen - oplyste klageren om, at de skulle pakke alt deres tøj i plastikposer, købe nyt tøj, som de skulle iføre sig på gangen efter et grundigt bad, før de samme dag kunne flyttes til et andet hotel.

På denne baggrund 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 1.600 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af udgifter til tøj. Erstatningen fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.000 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 4.500 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Den omstændighed, at bureauet efterfølgende har indhentet en skadedyrsrapport, hvorefter der ikke blev konstateret væggelus i lejlighedens barneseng, kan ikke føre til et andet resultat.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.100 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 29. januar 2018. 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