

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-76

afsagt den 1. oktober 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Washington og New York, USA. 8.4.-13.5.2017.	
PRIS	I alt 67.114,36 kr. (inkl. Årsafbestillingsforsikring, Årsrejseforsikring og Tillæggsforsikring bagage og ansvar)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering i New York navnlig pga. manglende booking ved ankomst og utilfredsstillende rengøring. Klageren flyttede dagen efter ankomsten til hotellet i New York til et andet hotel.	
KRAV	”Fuld tilbagebetaling af de påførte ekstra udgifter, i alt 34.933,53,- DKK”	
KLAGEGEBYR	9. februar 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	8. juni 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.712,59 kr. til klageren [K] samt renter fra den 19. april 2017. 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 31. oktober 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Washington og New York, USA, for 2 personer for perioden fra lørdag den 8. april til lørdag den 13. maj 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel 1 i Washington] i perioden 8.-19. april 2017 og [hotel 2] i New York i perioden 19. april til 12. maj 2017. Med udflugt til Frihedsgudinden den 27. april 2017 og uden pension.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. manglende booking ved ankomsten til hotellet i New York, hvilket medførte at klageren selv måtte betale for den første overnatning.

Klageren gør endvidere gældende, at det bestilte hotel i New York var utilfredsstillende navnlig pga. rengøringen som følge af at ”der var ubeskrivelig beskidt; her taler vi om senge, gulvtæppe, vægge med væggelus og badeværelse fyldt med mug. Hotellet fandt jeg hurtigt på internettet under ”USA’s 10 mest ulækre hoteller”.”

Af klagerens ”Faktura” fremgår bl.a.:

”...
 Hotel: [hotel 2].
 Address: [...], New York, NY
 Reservation: 23 nætter.
 Check-ind: 19.04.17.
 Check-ud: 12.05.17.
 ...”

I mail af 20. april 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...
 I første omgang har jeg kontaktet vores leverandør ang. jeres reservation. Reservationen er bekræftet og har været bekræftet og forudbetalt siden d. 31. oktober 2016. Vores leverandør kontakter hotellet senere i dag når hotellets reservations afdeling møder og løser hvorfor de ikke kunne finde jeres reservation ved ankomst. Da hotellet har været forudbetalt skal i selvfølgelig ikke betale yderligere for jeres værelse reservation. Hvis i har betalt for jeres værelse ved ankomst på hotellet vil dette selvfølgelig blive refunderet til jer.
 ...”

Klagerens [forældre 1] har nærmere begrundet klagen i mail af 9. august 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...
 Jeg klager hermed på vegne af [mit barn], [...] og [rejseledsager], [...], der har modtaget elendig service/ydelse fra [B]:
 ...

På grund af elendige forhold er [mit barn] og [rejseledsager] haft ekstraudgifter for:

- 1) Betalt 1 overnatning på [hotel] i New York d. 19.04.2017: DKK 2.712,59
- 2) Betalt alternative hotel for perioden 20.04.2017 - 12.05.2017 i New York: DKK 32.220,94

I alt ekstraudgifter på DKK 34.933,53 direkte som følge af [Bs] inkompetence.

Jeg gør i det følgende mere detaljeret rede for hændelsen:

Det skal siges, at pakkerejsen foregik upåklageligt, indtil de kom til New York den 19. april 2017 for at tjekke ind på [hotel] hotel.

Da [mit barn] og [rejseledsager] ankom til New York sent om eftermiddagen den 19. april, forsøgte de at tjekke ind på det hotel, som I havde booket, [hotel] hotel i New York. Her startede deres problemer:

- 1) Ved ankomsten til hotellet [hotel] i New York den 19.04.2017 informeres [mit barn] og [rejseledsager] af receptionisten, at deres reservation ikke eksisterer. Derfor måtte [mit barn] betale yderligere 2.712,59,- DKK svarende til 392,04,- USD for den første nats ophold. Disse penge har [klager] ikke fået igen, trods kontakt til hotellet, efter [klager] kom hjem.
- 2) Dagen efter fandt [mit barn] og [rejseledsager] ud af, at [B] havde booket [hotel] i New York for perioden fra d. 11.04.17 - 04.05.2017, hvilket var årsagen til, at receptionen ikke fandt nogen reservation ved deres ankomst d. 19.04.17.
- 3) [hotellet] i New York viste sig at være under al kritik: der var ubeskrivelig beskidt; her taler vi om senge, gulvtæppe, vægge og badeværelse og med væggelus. Hotellet fandt jeg hurtigt på internettet under "USA's 10 mest ulækre hoteller".
- 4) Jeg kontaktede [B] samme dag d. 20.04.2017 både per mail og telefonisk for at få Jer til at rette op på problemet, og gjorde opmærksom på, at [de to rejsende] på ingen måde kunne bo på et så ulækkert hotel i så mange dage. Det afviste I blankt.
- 5) Vi fandt selv et ordentligt alternativt hotel i New York til resten af ferien. Dette medførte ekstraomkostninger på DKK 32.220,94.
- 6) Som kuriosum erfarede vi efterfølgende, at den medarbejder ([medarbejder 1]), der bookede pakkerejsen i [B] ikke var ansat mere den 19. april 2017!!!

Det er ubegribeligt, at I som rejsebureau kan booke danske gæster ind på et af USA's mest ulækre, væggelus-befængte og notorisk berygtede hoteller.... Specielt når [de to rejsende] skulle bo der i 23 dage fra den 19. april til 12. maj 2017. Derudover undrer det mig, at I kunne lave en fejl med bookingen, således at der var de facto tale om en overlappende hotel booking for den samlede periode i Washington og New York.

Det er måske årsagen til at den pågældende medarbejder ikke længere er ansat?

Vi tog kontakt til [B] den 20.04.2017 ([medarbejder 2]) for at få hjælp, men [B] foreslog et andet værelse på [hotel] eller at finde et andet hotel uden finansiering af [B].

Jeg kræver på vegne af [mit barn] og [rejseledsager], fuld compensation og godtgørelse af de dokumenterede ekstraomkostninger på i alt DKK 34.933,53 fra [B], som følge af fejlreservation på [hotel] og nødvendige alternativt indkvartering/hotel i New York grundet elendig hotel hygiejne på [hotel] i New York for perioden 20.04.17 til 12.05.2017.

..."

I mail af 7. marts 2018 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"...

Vi har nu været inde på [Bs] hjemmeside for, at finde beskrivelser på de forskellige hoteller. Dette har desværre ikke været muligt at finde. Der er kun enkelte informationer om

de forskellige rejsedestinationer, som de tilbyder en færdig samlepakke til. Vi valgte ikke en af deres færdige samlepakker, men valgte derimod selv, at sammensætte vores rejse med råd og vejledning fra deres side. Da dette skulle gøres fortalte vi om hvilke standarder vi søgte på et hotel, hvor vi kom med eksempler som [hotel kæde], [hotel kæde 2] og [hotel kæde 3]. Her sagde vi samtidig, at vi hellere ville bo lidt længere væk fra midtbyen også få de standarder vi søgte, frem for at bo lige i midten og få en dårligere standard end det vi søgte. Grunden til vi søgte en god standard var, at vi skulle være på hotellerne længe, så vi ville gerne bo godt og komfortabelt.

...

Vi har stadig ikke fået refunderet nogen af pengene. Vi blev lovet af hotellet, at vi ville få vores penge tilbage fra vores egen betalte enkelt overnatning på 2.712,59,- DKK, men dem har vi heller aldrig fået.

...

Det dokument vi sendte "Forkert booking på [Hotel] - dokument fra hotellet" er det eneste dokumentation vi har der viser, at de bestilte en forkert booking til os. Vi fik det af hotellet efter, at have snakket med samtlige medarbejdere og lederen, det var det eneste de vil give os og resten fortalte de os.

Efter vi selv havde betalt for en enkelt overnatning på hotellet, gik vi ned i receptionen og spurgte om de havde nogen oplysninger på os. De kunne fortælle, at vi var booket fra d. 11-04-2017 til d. 04-05-2017 og da vi ikke dukkede op (vi var stadig i Washington D.C. på dette tidspunkt), stod vi som "no show" (ikke dukket op) i deres system. Derfor kunne de ikke finde os da vi ankom på hotellet d. 19-04-2017.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 23. august 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver "Fuld tilbagebetaling af de påførte ekstra udgifter, i alt 34.933,53,- DKK".

Bureauet gør i mail af 5. september 2017 til klageren bl.a. gældende:

"...

Med hensyn til udlægget for den første nat, har vi rykket vores leverandør, som opholdet er betalt igennem, for at refundere dette beløb til jer.

...

Vi har behandlet deres sag og kan ikke kompensere for indtjekningen på et andet hotel.

Kompensationen gives ikke på baggrund af følgende:

Hos [B] skræddersyes alle rejser og vi finder en løsning efter kundernes ønsker.

I har inden bestillingen af rejsen modtaget 5 tilbud, hvor [hotel 1] indgår, da det lever op til ønskerne omkring en central placering på Manhattan inden at der træffes en beslutning om at købe rejsen. Vi mener derfor at der har været god tid og rigeligt med mulighed for at sætte sig ind i, hvad det er man har købt på forhånd. Der er ikke blevet [lovet] noget andet end et hotel som ligger centralt og som har ligget indenfor jeres ønskede budget. [Hotel] er et hotel som ligger fantastisk, men som ikke er et luksushotel, hvilket også afspejles i prisen, da det er utroligt konkurrencedygtigt med mange andre hoteller i området. Det er vigtigt for os at pointere at hotellet benyttes ofte af både os og mange andre

rejsebureauer i Danmark og vi modtager ikke klager på hotellet, da hotellets placering og pris er god value for money.

At hotellet ikke har levet op til jeres ønsker på indtjekningstidspunktet er vi naturligvis kede af og at værelset ikke var rent, men som [medarbejder 2] skrev allerede på indtjekningsdagen kunne I bede om et bedre værelse i receptionen og [medarbejder 2] tilbød at ringe og tale med dem, men det ville I ikke og bookede i stedet et nyt hotel for egen regning, hvilket [medarbejder 2] også oplyste om at det var på det tidspunkt.

...”

I mails af 6. juli og 8. august 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Jeg har som kommentar til bilaget, tilladt mig at vedhæfte vores voucher fra hotellet, hvori det fremgår at [hotellet] er bestilt på de korrekte datoer igennem [B].

...

Jeg vil blot gøre opmærksom på, at mange af de anmeldelser klager har vedhæftet er efter den rejsende har været afsted, nogle af dem op til et år efter.

...”

Ankenævnets afgørelse

Bureauet har erkendt, at der ved klagerens ankomst til hotellet onsdag den 19. april 2017 var sket en fejl, da klageren blev oplyst om, at der ikke var foretaget en reservation på hotellet fra denne dato.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, og at klageren derfor er berettiget til erstatning af udgiften på 2.712,59 kr. for at blive indkvarteret på det bestilte hotel.

Da klageren den 20. april 2017 afslog bureauets afhjælpning med flytning til et andet værelse på hotellet med den begrundelse, at hotellet var utilfredsstillende pga. rengøringen, mug og væggelus, finder Ankenævnet, at klageren ikke var berettiget til at flytte til et andet hotel på bureauets regning.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet skal henstille, at bureauet fremover ikke lader klagebehandlingen og udbetalingen af en eventuel erstatning være afhængig af underleverandørens erkendelse af manglen.

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 2.712,59 kr. til klageren [K] samt renter fra den 19. april 2017. 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