

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-1199

afsagt den 20. maj 2020

KLAGER	[Klager]	(4 voksne/2 børn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Kyrenia, Nordcypern. 23.7.-30.7.2018. Faktisk hjemkomst 31.7.2018.	
PRIS	I alt 35.449 kr. (ekskl. ændringsgebyr for værelsestype)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. indkvartering på andet hotel end bestilt ved ankomsten dag 2 og flytning dag 3-6. Utilfredsstillende service fra rejsearrangøren under opholdet. Forsinket hjemrejse.	
KRAV	”Krav om 100 % kompensation for pakkens pris 35.699 kr”	
KLAGEGEBYR	19. november 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	30. marts 2020	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 17.749 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 7. september 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 %.

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 7. juli 2018 en rejse til Kyrenia, Nordcypem, for fem personer for perioden fra mandag den 23. juli til mandag den 30. juli 2018 med indkvartering i et bungalowværelse med opredning og to bungalowværelser med en tom seng på Malpas Hotel. Med helpension+.

Den 14. juli 2018 ændrede klageren rejsen til at være for seks personer med indkvartering i et bungalowværelse, et bungalowværelse med opredning og et bungalowværelse med en tom seng. Med helpension+.

Ved ankomsten til rejsemålet dag 2 – tirsdag den 24. juli 2018 –, blev klageren indkvarteret på et andet hotel end bestilt, Cratos Premium Hotel.

Pga. forsinkelse på hjemrejsen ankom klageren til Danmark om natten tirsdag den 31. juli 2018.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. indkvartering på andet hotel end bestilt ved ankomsten om natten dag 2 samt flytning – eller pakning forud for planlagt flytning - dag 2-6. Klageren blev dag 4 indkvarteret på det bestilte hotel i to værelser, flyttede dag 5 til to bungalows, og blev dag 6 indkvarteret i endnu en bungalow, dvs. i alt tre bungalows, som bestilt.

Klageren gør endvidere gældende, at rejsearrangørens service under klagerens ophold var utilfredsstillende pga. manglende kontakt og tilbagemelding til klageren, som lovet.

Klageren gør endelig gældende, at hjemrejsen blev forsinket med 9 timer og 20 minutter.

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

”...

Hotelværelse eller bungalow

På Malpas Hotel tilbyder vi to indkvarteringsformer, hotelværelse eller bungalow. Det er muligt at tilkøbe garanti for indkvartering i hotelværelse i hovedbygningen. Både hotelværelserne og hotellets bungalows er smagfuldt indrettede og har egen balkon og gratis wi-fi. Hotellets rummelige bungalows er op til tre værelser store og egner sig derfor godt til familier, der ønsker at bo samlet.

...”

I ”Rejsebevis, revideret” fremgår bl.a.:

”...

Hjemrejse

Flyvning: ... Dato: 30-07-2018

Fra: Ercan, Nordcypem Tid: kl. 14:00

Til: København Tid: kl. 17:55

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 8. august 2018 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi havde bestilt og glædet os til en uges afslappende og rekreerende ferie på Nordcypren og i den forbindelse bestilt en pakkerejse igennem jer med afrejse fra Kastrup d. 23/07 og planlagt hjemkomst d. 30/07. Vi havde bestilt tre værelser på Malpas hotel, da flere generationer af familie var med på denne tur heraf to børn på 2 år og vi hver især også har forskellige døgnrytmer samt behov i løbet af dagen. Vi havde set meget frem til denne tur og netop valgt jeres rejseselskab, da I kunne opfylde vores behov for familievenlige hoteller, værelsesantal og afrejsetidspunkt.

Hvad vi i stedet fik, var meget langt fra, det produkt vi havde købt og betalt for. Som det fremgår af nedenstående tidslinje, havde vi blot 2,5 dages reel ferie på turen. De resterende dage skulle vi hver eneste dag mandag til fredag, pakke vores ting sammen, tjekke ind og ud af hoteller og bruge tid og energi på at kontakte [Rejsearrangøren], for at få et sted at sove. Vi har samtidig stået hele dagen uden værelse, fordi I ikke har, kunne levere den fornødne ekspertise der kunne løse problemerne undervejs. Vi har samtidig måtte acceptere 2 værelser frem for de tre som vi har købt og betalt for hjemmefra, for at undgå ombooking nr. 5!!!!!!!. Vi er hver eneste dag blevet lovet, at ”fra i morgen får i jeres værelser” til trods for, der skulle gå 5 hele dage med en ren nomadetilværelse før dette fandt sted. Vi har under hele forløbet tilkendegivet, at vi var indstillet på at tage imod andre hoteltilbud med det betalte antal værelser, hvis blot vi kunne slippe for at flytte flere gange.

Vi kan forstå på de øvrige gæster på flyet hjem, at I generelt er kendt for at overbooke og omdirigere jeres kunder rundt, men ikke i så ekstremt et omfang, som vi var ude for! Derfor mener vi også at jeres håndtering af vores rejse var under så stor kritik, at vi er berettiget til ekstraordinær kompensation.

...

Mandag d. 23/07

- Vi bliver afhentet i lufthavnen af lokale chauffører, som fortæller, at Malpas er overbooket, og vi derfor ”opgraderes” til andet hotel (Cratos) én enkelt overnatning.
- Vi spørger til hvornår og hvordan vi kommer til Malpas hotel dagen efter. De fortæller, at vi bliver hentet dagen efter, men lover, der kommer en guide om 15 minutter, som vil forklare mere.
- Guiden kommer aldrig. Vi får i stedet en lokal guide i telefonen af en af chaufførerne. Guiden lover vi kommer til Malpas dagen efter, og at de vil tage kontakt til os dagen efter omkring afhentningstidspunkt.

Tirsdag d. 24/07

- Vi spørger kl 8:30 samt 11:00 i receptionen på hotellet, om de ved hvornår vi bliver hentet, eller hvordan vi skal forholde os. De fortæller de også afventer besked fra [Rejsearrangøren], og at der også har været andre gæster for at spørge.
- Kl 12:15 ringer en meget vred kvinde fra Cratos til os og skælder ud over vi ikke har tjekket ud kl 12:00. Vi har stadig intet hørt fra [Rejsearrangøren]!

- 12:30 Vi skynder os at samle vores ting og tjekker ud. Vi kontakter [Rejsearrangøren].
- 13:00 [Rejsearrangøren] siger, vi skal blive på Cratos, og der er en reservation til os. De siger det vil ordne sig inden for få minutter og vi kan blot blive i receptionen.
- 13:15 Cratos siger, der ingen reservation er. De nægter os værelser. De låner vores telefon og taler med [guide 1] fra [Rejsearrangøren]. Vi får at vide, vi stadig skal vente.
- 13:30 Vi ringer igen til [Rejsearrangøren] og siger de må tale med dem i receptionen, fordi der ikke er reservation til os. [Guide 2] fra [Rejsearrangøren] taler med receptionisterne fra Cratos. Vi får at vide vi bare kan blive i receptionen.
- 14:00-15:00 receptionister på Cratos ignorerer os efterhånden, hver gang vi henvender os og siger "no nothing".
- 14:20 Ringer vi igen til [Rejsearrangøren]. De siger der fortsat ingen værelser er til os.
- 15:15 spørger vi igen receptionen til vores værelser. De siger fortsat der ingen reservation er.
- 15:30 Vi kontakter igen [Rejsearrangøren] som stiller sig uforstående, og mener alt er i orden – til trods for de ikke har talt med os siden sidst. Vi spørger hotellet om vi blot kan låne et stille lokale at lægge børnene til at sove i, men de fastholder, at de ikke kan arbejde uden reservationer og påpeger at fejlen ligger hos [Rejsearrangøren]. Vi står med 2 børn, som ikke kan sove til middag og ingen værelser fra kl 12:30 til 18:40.
- kl 17:45 ringer vi igen til [Rejsearrangøren], som siger det er i orden nu, og de har sendt en receptionist ud efter os. [Guide 1] har dog ikke selv kontaktet os. Vi ankommer til receptionen 18:00 som bekræfter reservation, men vi kan først få rummene 40 minutter senere, da de skal rengøres først.
- Vi bliver lovet af [Rejsearrangøren], der er plads på Malpas kl 15 dagen efter.

Onsdag d. 25/07

- Vi pakker vores ting sammen for tredje gang for at nå udtjekning kl 14.
- 13:00 ringer [Rejsearrangøren], og siger der igen ikke er plads på Malpas, og at de på nuværende tidspunkt ikke har et andet hotel til os. [Guide 2] fra [Rejsearrangøren] spørger om vi kan tage imod at få 2 værelser på Cratos, da de ikke har plads nok. Det svarer vi nej til. Hun siger hun vil finde et andet hotel til os, hvor vi ikke skal flytte flere gange og samtidig kan få vores tre værelser.
- Vi tilkendegiver flere gange, at vi er indstillet på tage imod andre hoteltilbud af samme standard, hvis blot vi kan slippe for flere flytninger og kan få vores 3 bestilte og betalte værelser.
- 13:30 vi ringer meget frustrerede og skuffede over, at vi igen skal tjekke ud uden at have andet værelse til rådighed. [Guide 2] tilkendegiver i denne samtale, at "det var hotellets fejl dagen før" og "at vi kunne jo have kontaktet dem tidligere". Dette er til trods for, at [Rejsearrangøren] ikke på noget tidspunkt informerede os om, at vi ikke skulle tjekke ud kl 12!!! Hun fortæller samtidig, at vi ikke kan få tre værelser i dag uden at skulle flytte flere gange. Slutteligt tilbyder hun os en dag mere på Cratos og lover, at der er plads med aftalte antal værelser på Malpas dagen efter. Vi tager imod tilbuddet om endnu en nat på Cratos, da vi meget nødig vil stå uden værelse igen! Hun spørger om vi vil blive på Cratos og spise frokost, eller om vi vil afsted, når vi er tjekket ud for at spise frokost på Malpas. Vi aftaler sidstnævnte og [guide 2] siger, at

vi vil blive hentet af deres chauffør kl 12.15 og at vi vil få tilsendt en bekræftelse på det. Hun spørger, om vi ønsker den på mail eller på sms. Vi aftaler sidstnævnte.

- 18:58 vi ringer til [Rejsearrangøren], da vi stadig ikke har modtaget en beskæftigelse som aftalt. [Guide 3] fra [Rejsearrangøren] forsikrer os om, at bekræftelse kommer, og spørger om den skal sendes til mailadresse eller som sms. Vi aftaler sidstnævnte igen.
- kl 19:16 kommer beskæftigelsen hvori der står, at vi bliver hentet kl 12:15 for derefter at kunne spise frokost på Malpas og tjekke ind kl 15.

Torsdag d. 26/07

- 13:00 chaufføren er ikke kommet endnu, kontakter [Rejsearrangøren]
- 13:15 [Rejsearrangøren] kan ikke få fat i deres chaufførbureau. Vi aftaler, at vi selv lægger ud for en taxi som [Rejsearrangøren] betaler
- 14:00 Ankomst til Malpas. Malpas hotel kan ikke se nogen reservationer fra os. Kontakter [Rejsearrangøren], som stiller sig uforstående over for dette. De siger de blot er bagud med tjek ind. Vi fortæller dem gentagne gange, at de har fuldt overblik over, de slet ikke har reservation fra os – ej heller senere på dagen.
- [Rejsearrangøren] vil ombooke os for 5. gang til Golfhotel og tilbage til Malpas igen dagen efter. Vi accepterer ikke dette tilbud.
- Vi tilbydes efter flere timer uden værelse to værelser på Malpas denne nat. Vi bliver lovet et ekstra værelse, som opgraderes til standard værelse frem for bungalow dagen efter.

Vi accepterer og informerer [Rejsearrangøren] om dette tilbud mod, at vi kompenseres økonomisk for ikke at have fået vores tre bestilte og betalte værelser. [Guide 3] fra [Rejsearrangøren] lover at klare dette med Malpas hotel og kontakte os efterfølgende. Hun vender dog aldrig tilbage til os efterfølgende.

Fredag d. 27/07

16:00 Vi får vores tre bungalows som bestilt, dog ikke opgradering til standard værelse. Vi klager ikke over dette, men kan for første gang på vores ferie slappe af.

Lørdag d. 28/07

Vi har vores anden feriedag

Søndag d. 29/07

Vi har vores tredje feriedag

Mandag d. 30/07

13:30 Flyet hjem forsinkes ca. 8 timer. [Rejsearrangøren] informerer per sms, men tilbyder ikke yderligere assistance.

22:00 Flyet forsinkes yderligere 1 + 20 min.

...”

I mail af 27. maj 2019 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

I din redegørelse skriver du, at i var indkvarteret på 2 værelser i stedet for 3 den første nat på Malpas fra torsdag til fredag.

Dette er korrekt. Senere fik vi 3 værelser, dog ikke i den opgraderede standard, som I havde lovet os undervejs.

Hvor mange værelser var i indkvarteret på under opholdet på Cratos Premium?

Vi havde 3 værelser pr nat, men flyttede eller blev bedt om at flytte hver dag, så vi var på en del værelser, og alle dage blev ødelagt som ferie, fordi vi skulle pakke, holde os i vente-position og forsøge at være i dialog med jer for at få afklaret en plan, idet vi dog løbende blev vildledt, fejlinformeret og slet ikke informeret af jer. Dermed: ingen ferieoplevelse mandag til torsdag. Vi plejer at tage på ture og udflugter i løbet af dagene. Dette var ikke muligt pga. jeres manglende planlægning og løbende fejlinformation.

Du skriver at i har stået hele dage uden værelse. Hvilke dage henviser du til her?

tirsdag skulle vi have flyttet - her havde vi ingen værelser om dagen. Endte med at få andre værelser om aftenen.

onsdag skulle vi have flyttet - vi brugte dagen på at gøre klar til en flytning - som blev afblæst kl 13.

Vi nåede at flytte op til receptionen. Vi fik ikke nye værelser, men nåede at flytte ud og måtte holde os i vente-position.

Torsdag flyttede vi og stod uden værelse det meste af dagen, da der ikke var styr på reservationer, og vi fik kun 2 værelser.

...”

I mail af 14. januar 2020 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Dag 4, torsdag [fredag] den 27.7., ny flyttedag, vi skal pakke og flytte, ikke muligt at tage dagtur

16:00 Vi får vores bungalows som bestilt, dog kun 2 dog ikke opgradering til-standard-værelse, som lovet. Vi klager ikke over dette, men kan for første gang på vores ferie slappe af.

Dag 5, fredag [lørdag] 28.7.

Vi får vores 3. bungalow. Vi har vores første feriedag, dog ikke hele dagen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 11. oktober, 9. december 2019 og 11. marts 2020 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Krav om 100 % kompensation for pakkens pris 35.699 kr”.

Rejsearrangøren gør i mail af 29. februar 2020 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”...

Det er korrekt at klager modtager besked om hotelændringen ved ankomst på Nordcypern. Dette skyldes at [Rejsearrangøren] først bliver bekendt med overbookingen kort før klager lander i Ercan lufthavn. I samarbejde med vores lokale agent arrangerede vi, at klager fik opgraderet hans indkvartering til det 5-stjernede Cratos Premium. Ydermere sørgede vi for lokale drikkevarer i løbet af dagen under opholdet på Cratos Premium (opgradering fra Helpension+ til All Inclusive).

Indkvartering på Cratos Premium er en standardmæssig opgradering, og med dette hotel har [Rejsearrangøren] stillet et hotel til rådighed for klager, beliggende i samme område (Catalkoy), og med samme faciliteter som på Malpas Hotel – og mere til.

Sammenligner man de to hoteller, er der intet belæg for at Malpas Hotel er mere familievenligt end Cratos Premium. Derimod findes i beskrivelsen et afsnit med overskriften "Barer, natklub, kasino" – præcis samme faciliteter som på Cratos Premium.

Klager rejser fra mandag til mandag og lander på Nordcypem tirsdag nat. Klager er indkvarteret på Cratos Premium indtil torsdag hvor klager tjekker ind på Malpas Hotel kl. 14:00. På baggrund heraf, er vi ikke enige med klagers påstand om at han reelt set kun har haft 2 ud af 8 feriedage.

Alle informationer fra [Rejsearrangøren] til klager, er givet så hurtigt det har været muligt. Vi har gennemgået vores korrespondance med klager under rejsen, hvor vi løbende har holdt klager opdateret.

..."

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 31. oktober 2018 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Indledningsvis bemærkes, at klagerens reklamation til rejsearrangøren den 8. august 2018 samt indgivelse af klage til Ankenævnet den 25. september 2019 ikke er til hinder for realitetsbehandling af klagen, uanset at der er forløbet mere end et år fra første gang klageren rettede henvendelse til rejsearrangøren efter hjemkomsten, idet klageren har været vedholdende i sin kontakt til rejsearrangøren samt rejsearrangøren ikke har besvaret alle klagerens henvendelser.

Det er ubestridt, at klageren ved ankomsten om natten dag 2 – tirsdag den 24. juli 2018 –, pga. overbooking på det bestilte hotel, Malpas Hotel, blev indkvarteret på et andet hotel, Cratos Premium Hotel.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren tirsdag den 24. juli 2018 om dagen skulle flytte til det bestilte hotel, men om aftenen – igen – blev indkvarteret i værelser på samme hotel, samt at klageren dag 3 – onsdag den 25. juli 2018 – pakkede sine ejendele og gik i receptionen for at flytte, men igen måtte tjekke ind på det samme hotel. Klageren flyttede dag 4 – torsdag den 26. juli 2018 – til det bestilte hotel, men blev indkvarteret i to værelser, flyttede dag 5 – fredag den 27. juli 2018 – til to bungalows på hotellet og blev dag 6 - lørdag den 28. juli 2018 – indkvarteret i endnu en bungalow, og var herefter indkvarteret i tre bungalows, som bestilt frem til hjemrejsen dag 8 - mandag den 30. juli 2018.

På denne baggrund, og henset til den utilfredsstillende service fra rejsearrangøren på rejsemålet samt den forsinkede hjemrejse med ankomst om natten, finder Ankenævnet, at manglerne samlet har påvirket pakkerejsen i så væsentlig grad, at klageren som følge af rejsearrangørens manglende fyldestgørende afhjælpning er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Da rejsen ikke findes at have været uden værdi for klageren, er rejsearrangøren berettiget til at fradrage et beløb på 17.700 kr.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 17.749 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 17.749 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 7. september 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 %.

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