

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-1362

afsagt den 6. februar 2020

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (2 personer)

**[Formidler]** [Formidler]

**REJSEARRANGØR** [Rejsearrangøren]

**REJSEMÅL** Chania, Kreta. 22.4.-5.5.2019.

**PRIS** I alt 7.736 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende varme som følge af defekt varmepumpe, utilfredsstillende rengøring og seng samt manglende varmt vand. Klageren flyttede dag 2 til et andet hotel.

**KRAV** Erstatning af udgiften til andet hotel på 1.350 euro. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 300 kr. eller fremsende et gavekort på 600 kr. til klageren.

**KLAGEGEBYR** 10. juli 2019

**SAGEN FULDT OPLYST** 16. oktober 2019

\*\*\*\*\*

### ***Ankenævnets afgørelse***

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 6.400 kr. til klageren [K] samt renter af 6.100 kr. fra den 10. juli 2019 og af 300 kr. fra den 7. marts 2020. 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 23. marts 2019 på [Formidlers] hjemmeside et værdibevis til en rejse til Chania, Kreta, for 2 personer for perioden fra mandag den 22. april til søndag den 5. maj 2019 med indkvartering i toværelses lejlighed på Veronica Hotel. Uden pension.

Samme dag indløste klageren værdibeviset hos [Rejsearrangøren] og tilkøbte indtjekket bagage t/r og transfer til og fra hotellet. Af billetten fremgik, at lejligheden var med balkon/terrasse og udsigt til poolen.

Den 23. april 2019 flyttede klageren til et andet hotel, hotel Sirios Village med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. manglende varme som følge af defekt varmepumpe, utilfredsstillende rengøring og seng samt manglende varmt vand.

I udbudsmaterialet på [Formidlers] hjemmeside er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Kreta – 4\* lejlighedskompleks

Det er ikke uden grund, at Kreta er feriefavoritten i Grækenland. Smuk natur, små bugter og brede sandstrande gør øen ideel for en dejlig ferie. Inkl. 7 el. 14 dage på 4\* Veronica Hotel.

...

Veronica Hotel – kategori 3

Gode lejligheder med perfekt beliggenhed tæt på strand og centrum

Veronica Hotel er det perfekte valg for jer, der søger gode lejligheder med plads til fire personer og en rolig beliggenhed i Agia Apostoli kun fem minutters gang fra Chanias bedste strande!

Hotellet har et skønt poolområde med solsenge og parasoller. Her kan I nyde livet, og bliver I sultne eller tørstige, kan I let købe en snack eller forfriskning i hotellets poolbar. ... Når I bor på Veronica Hotel, bor I også kun 200 meter fra stranden og i gåafstand til både hyggelige tavernaer, cafeer, restauranter, minimarked, ATM og meget mere. På hotellet finder I også både massage, jacuzzi, fitness og andre faciliteter (mod betaling). Kort sagt den perfekte beliggenhed.

...

Vilkår

...

Vi gør opmærksom på, at [Formidler] udelukkende er formidler af dette tilbud. Alle spørgsmål vedrørende rejsen rettes til [Rejsearrangøren].

Vi henviser i øvrigt til vores generelle vilkår og betingelser, som du finder på [www.\[Formidler\].dk/Generelle\\_vilkaar](http://www.[Formidler].dk/Generelle_vilkaar)

...

Aftalepartner

[Rejsearrangøren]

...”

I [Formidlers] mail af 23. marts 2019 ”Dit [Formidler] værdibevis” til klageren fremgår bl.a.:

”...

Reklamation

Det produkt eller tjenesteydelse, som dit værdibevis berettiger til leveres af aftalepartne-  
ren og er du utilfreds med dit køb, skal du rette din reklamation og eventuelle erstatnings-  
krav til aftalepartneren. Med mindre andet er oplyst i aftalepartnerens vilkår, skal din re-  
klamation rettes senest 1 uge efter indløsning af tilbuddet. Herefter bortfalder din rekla-  
mationsret. [Formidler] er udelukkende formidler af det pågældende tilbud og kan ikke  
gøres ansvarlig for eventuelle fejl og mangler i forbindelse med aftalepartnerens levering  
af produkt eller tjenesteydelse.

...”

I klagerens ”Værdibevis”, vedhæftet [Formidlers] mail ”Dit [Formidler] værdibevis”, fremgår  
endvidere:

”...

2 x Kreta – 4\* lejlighedskompleks – Veronica Hotels

...

Formidler: [Formidler]...

Aftalepartner: [Rejsearrangøren]...

...

Vi gør opmærksom på, at [Formidler] udelukkende er formidler af dette tilbud. Alle  
spørgsmål vedrørende rejsen rettes til [Rejsearrangøren].

Vi henviser i øvrigt til vores generelle vilkår og betingelser, som du finder på [www.\[For-  
midler\].dk/Generelle vilkaar](http://www.[Formidler].dk/Generelle_vilkaar) [link]

...”

Af [Formidlers] ”Generelle vilkår”, vedhæftet [Formidlers] mail ”Dit [Formidler] værdibe-  
vis”, fremgår yderligere:

”...

Det er [Formidlers] aftalepartnere og ikke [Formidler] selv, der indgår aftale om køb af  
de varer og tjenesteydelser, som udbydes via [Formidler].

...

Det vil altid være [Formidlers] aftalepartner, der leverer de varer eller tjenesteydelser,  
som værdibeviset giver adgang til. [Formidler] forestår udelukkende købet af værdibevi-  
set.

...

Ansvarsbegrænsning og forbehold

...

Den vare eller tjenesteydelse, som værdibeviset giver adgang til, leveres af aftalepartne-  
ren i eget navn, og [Formidler] er ikke ansvarlig for eventuelle fejl eller mangler i forbin-  
delse med aftalepartnerens levering af varen eller tjenesteydelsen.

...”

Af klagerens ”Billet” fra [Rejsearrangøren] efter indløsning af værdibeviset fremgår endelig:

”...

#### YDERLIGERE INFORMATION

Skulle der mod forventning opstå fejl eller mangler på rejsen, skal du hurtigst muligt kontakte [Rejsearrangøren] rejseseleder, [Rejsearrangøren] lokale kontor eller benytte det angivne servicetelefonnummer, som du finder på din billet eller i inspirationsmappen på hotellet, så de har mulighed for at afhjælpe problemet. Gør du ikke det, kan det få indflydelse på den efterfølgende behandling af din sag.

...”

På [Rejsearrangørens] hjemmeside er det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

”...

[\*\*\*]

...

Om hotellet

...

Aircondition

Ja, mod gebyr

...

Sådan bor I

Gode to-værelses lejligheder med balkon/terrasse. Lejlighederne er ca. 28 m med plads til fire personer. Alle lejligheder har separat soveværelse, opholdsstue med sofaer og mindre køkken. Der er også badeværelse med badekar. De er indrettet med et lille køkken, aircondition, TV, telefon og WiFi.

...”

På [Rejsearrangørens] hjemmeside er det hotel klageren flyttede til dag 2 bl.a. beskrevet således:

”...

[\*\*\*\*]

...

Populært og familievenligt lejlighedshotel med rigtig god service

Tæt ved den smukke strand i Agii Apostoli ligger Sirios Village. Et ualmindeligt dejligt og frodigt område med en skøn og afslappet Middelhavsstemning. Her finder I et af vores absolut mest populære hoteller – ikke blot på Kreta, men i hele vores hotelprogram.

...

I nyder ferien med All Inclusive, så I kun skal koncentrere jer om at nyde ferien. Her serverer de både internationale og lokale retter fx gyros, så man også får smag for de lokale retter. Det er både muligt at sidde inde og ude ved restauranten.

...

Sådan bor du

På Sirios Village bor du i dejlige, moderne et-, to- eller tre-værelses lejligheder med bad/toilet, lille tekøkken, aircondition, satellit-tv, telefon, radio, hårtørrer, kaffemaskine, køleskab og balkon/terrasse.

...”

På [Rejsearrangørens] hjemmeside fremgår endvidere:

”...

#### 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 [Rejsearrangørens] 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. Hotellernes officielle standard kan findes på deres hjemmeside.

...

[Rejsearrangør]-kategori 3 [\*\*\*]

[Rejsearrangøren] mellemklasse. Gode og ofte populære hoteller/lejligheder i en fin standard med rimelige faciliteter og gode værelser/lejligheder, der dog kan forekomme lidt slidte. Typisk med serviceminded personale og hyggelig atmosfære.

[Rejsearrangør]-kategori 4 [\*\*\*\*]

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.

...

Aircondition, el og vand

De fleste hoteller har aircondition - ofte mod merprisbetaling direkte til hotellet. På nogle hoteller kører aircondition i intervaller - dvs. i fastlagte tidsrum i løbet af døgnet - styret af hotellet. Nogle hoteller har kun aircondition i højsæsonen - typisk fra cirka 1. juni til medio september. Visse steder forekommer der af og til udfald i elektriciteten. Dette kan bevirke, at aircondition virker uregelmæssigt. Afhængigt af vejret vælger nogle hoteller i vinterhalvåret at slukke for airconditionanlægget. Et airconditionanlæg er ikke et varmeanlæg, og man kan derfor ikke forvente, at det kan omstilles til at give varme i kolde perioder.

...

Senge

Det er næsten umuligt at finde en seng, som passer til alle gæster. Man kan generelt ikke gå ud fra, at sengekvaliteten er som i Danmark. Sengene kan blandt andet være kortere end to meter, og en topmadras savnes ofte.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 7. maj 2019 til [Rejsearrangøren] og gør yderligere gældende:

”...

Min kone og jeg købte en rejse til Kreta (Hotel Veronica), på [Formidler.dk].

Det fremgik på [Formidler.dk], at det pågældende hotel er et kat. 4 hotel (se medsendte bilag), så vi var egentlig ikke betænkelige ved at bestille et 14 dages ophold, idet der er visse kriterier der skal være opfyldt for at kunne benævnes som et kat. 4 hotel.

Da vi ankom til hotellet (med en [Rejsearrangøren] bus), fik vi besked om, at vores lejlighed endnu ikke var klar. Efter en times ventetid, fik vi udleveret nøglen til lejligheden, men der var ikke udsigt til poolen, som lovet i jeres bekræftelse (billetnr. [...]). Vi gjorde opmærksom på dette, men kunne ikke få en anden lejlighed.

Selve lejligheden viste sig at være en katastrofe, med følgende graverende kritikpunkter.

1. Luft/luft varmepumpen virkede ikke (det var ekstremt koldt i lejligheden).
2. Lejligheden bar præg af, at der ikke har været gjort rent i lang tid (se medsendte foto af lejligheden).
3. Sengen var hård som beton, og der var kun tæpper til at holde varmen under (vi frøs hele natten, og fik stort set ingen søvn).
4. Det varme vand var i heldigste tilfælde kun lunken, og for kold til at få et bad i, så det måtte vi undvære.

Vi kontaktede samme aften den guide som var med på bussen ([guide 1]), og gjorde ham klart, at her ville vi ikke under nogen omstændigheder blive boende, (vi sendte ham samtidig de foto af lejligheden, som også er medsendt som bilag i denne mail).

Aftalen blev, at vi skulle finde et andet hotel efter informationsmødet næste formiddag (kl. 10.00 på Dianyssos).

Han lovede at finde et andet hotel til os, og ville kontakte os når han havde fundet en løsning senere på dagen.

Da vi ikke havde hørt fra ham kl. 14.00, kontaktede vi ham, men han havde endnu ikke fundet ud af noget. Vi ringede til ham igen kl. 15.00 og kl. ca. 16.00 med samme negative resultat.

Min kone kontaktede så i stedet jeres kontor i Danmark (hun mener at hun talte med [medarbejder 1]), og kort tid efter havde vi så et nyt værelse på Sirios. Vi står tilbage med det indtryk, at jeres [guide 1] ikke tog vores henvendelse og problem seriøst, og det er helt klart utilfredsstillende at det skulle tage så lang tid for at finde en løsning.

Ankomsten til det nye sted (Sirios), blev vi af jeres [guide 2], afkrævet en ekstra betaling på 1.350 euro (10.125 Kr.).

Vi følte os taget lidt som gidsel, idet vi jo i forvejen havde betalt 7.736 kr. for et ophold på Veronica.

I alt har i derfor afkrævet os 17.861 kr. for et 12 dages ophold på Sirios.

Vi talte sammen med en del andre danske ægtepar på Sirios, og fra dem, hørte vi, at de havde fået et 14. dages ophold (købt hos jer) til ca. 9.000 for 2 personer.

...

Det har hele vejen igennem været en dårlig oplevelse, og det er selvsagt helt uacceptabelt, at vi oveni de dårlige oplevelser vi har haft, også skal betal dobbelt så meget som alle jeres andre gæster på hotellet.

..."

I mail af 11. juli 2019 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"...

Vær opmærksom på, at Veronica Hotel ifølge [Formidler] er et kat. 4 hotel, og det er det vi har bestilt efter.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 12. juni 2019 til [Rejsearrangøren] og mails af 19. august, 16. oktober, 9. og 11. december 2019 til Ankenævnet.

[Rejsearrangøren] har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 300 kr. eller fremsende et gavekort på 600 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver erstatning af udgiften til andet hotel på 1.350 euro.

[Rejsearrangøren] gør i mail af 12. juli 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Ved ankomsten var det udelukkende hotellets beslutning, hvilken lejlighed I blev tildelt. Man kan desværre først forvente at få værelse/lejlighed efter kl. 15.00, da man som gæst skal forlade værelset/lejligheden kl. 12.00 på afrejsedagen.

Med hensyn til manglende varme i lejligheden er det således, at aircondition/varmepumpe er mod gebyr, og ellers er det ikke muligt at tænde den og få varme i lejligheden.

Vi har kontaktet vores rejseledere på destinationen, som kan fortælle, at I har henvendt jer til dem d. 22.04.19.

På servicetelefonen aftalte I med vores rejseledere at mødes til informationsmødet, hvor I gav udtryk for jeres ønske om at flytte til et andet hotel.

I havde bestilt og købt en 2-værelses lejlighed med balkon/terrasse og udsigt til poolen.

I forhold til kategoriseringen af vores hoteller er det således, som beskrevet på vores hjemmeside under "Værd at vide":

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 [Rejsearrangørens] 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. Hotellernes officielle standard kan findes på deres hjemmeside.

Veronica Hotel er et kategori 3 hotel, som er et af vores mellemklasse hoteller:

[Rejsearrangørens]-kategori 3

[Rejsearrangørens] mellemklasse. Gode og ofte populære hoteller/lejligheder i en fin standard med rimelige faciliteter og gode værelser/lejligheder, der dog kan forekomme lidt slidte. Typisk med serviceminded personale og hyggelig atmosfære.

Vores rejseledere forsøgte på bedste vis at finde et andet hotel til jer, det er altid en længere proces at finde et alternativ.

I valgte at takke ja til at flytte til Sirios Village, og i samme forbindelse opgradere jer til et kategori 4 hotel med all inklusive.

[Rejsearrangørens]-kategori 4

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.

Hotelbytte:

Det er selvfølgelig vigtigt at oplyse rejsekonsulenten om ønsker og krav, når man bestiller en rejse. Det giver de bedste muligheder for at finde frem til det bedst egnede hotel.

Hvis man alligevel ønsker at bytte til et andet hotel end det bestilte, vil det i nogen udstrækning muligt. [Rejsearrangørens] rejseledere vil undersøge mulighederne. Prisforskel mellem de to hoteller plus ekstraudgifter til ubenyttede værelser skal betales. Det samme skal transporten mellem de to hoteller.

Det er almindelig kendt i branchen, at priserne går op og ned, og det er ikke muligt at sammenligne de priser andre gæster har købt rejserne til, da det kan være med andet indhold etc. Ligeledes sælges der last minute rejser for at fylde flyene op. Vi har forståelse for, at det er ærgerligt, at I ikke fra starten havde bestilt og købt Sirios, som de øvrige gæster, men vi må fastholde, at man accepterer vilkårene ved indbetalingen.

Vi kan imødekomme jer med i alt 300,- kr., svarende til 10% af jeres rejses pris minus bustransfer til/fra hotellet og bagage, som fuld og endelig kompensation for manglende varmt vand og mangler ved rengøringen i de to berørte døgn.

...”

I mail af 27. september 2019 til Ankenævnet gør [Rejsearrangøren] yderligere gældende:

”...

Som bilag [...] fremsendes Skærmpoint af bestillingsprocessen hos [Formidler] fra bestillingspunktet, hvoraf det fremgår, at [Formidler] er formidler af rejsen.

...

I lejligheden er en varmepumpe, som både fungerer som aircondition og som varmforsyning. Denne ydelse er mod gebyr, hvilket tydeligt fremgår af hotelbeskrivelsen. [Klageren] havde ikke betalt for aircondition, og derfor kunne han ikke betjene anlægget. Hvis han havde rettet henvendelse til hotellets reception eller til vores rejseledere, ville de have forklaret ham dette.

[Klageren] fandt ikke lejligheden tilfredsstillende rengjort. Det er beklageligt; men havde han påtalt dette i receptionen eller overfor vores rejseledere, som træffes 24-timer i døgnnet på servicetelefonen, så ville der straks være blevet gjort ekstra rent.

[Klageren] fandt sengene meget hårde, og tæpperne for kolde. Det er vanskeligt at finde en seng, som passer til alle, hvilket vi tydeligt gør opmærksom på i afsnittet om senge - se bilag [...]. Der ligger altid ekstra tæpper i skabet, og man kan altid hente ekstra tæpper i receptionen eller hos rengøringspersonalet. Havde [klageren] valgt at betale for aircondition, ville han også have haft varme på værelset.

Sent om aftenen på ankomstdagen kontakter [medrejsende] vores rejseledere og klager over støv og kulde på værelset. Hun ønsker at flytte hotel. Det er ikke muligt sent om aftenen, men vores rejseleder lover at vende tilbage næste dag.

Næste dag kontakter vores rejseledere [medrejsende], og senere på dagen flytter [klageren og medrejsende] til hotel Sirios Village mod merprisbetaling på i alt Euro 1.350,-.

Denne prisforskel skyldes, at der flyttes fra et kategori 3 hotel uden pension til et kategori 4 hotel med all inclusive.

Vi finder ikke, at parret var berettiget til gratis flytning, da vi ikke finder, at deres ophold var behæftet med fejl eller mangler, som ikke kunne afhjælpes inden rimelig tid.

...”

[Rejsearrangøren] har yderligere kommenteret klagen i mail af 13. juni 2019 til klageren og i mail af 1. oktober 2019 til Ankenævnet.



Klageren har i mail af 30. september 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra [Rejsearrangøren] og anfører yderligere:

”...

1. Med hensyn til det varme vand og manglende funktion af varmepumpen, havde vi rent faktisk fat i receptionen, men de kunne ikke afhjælpe problemet.

2. Sammenholdt med ovennævnte samt det faktum, at lejligheden var møgbeskidt, herunder dokumenteret mug og skimmel, som har samlet sig igennem længere tid (sundhedsfarligt). Derudover defekt kogeplade – som dokumenteret på foto. Vi anmodede derfor Veronica hotel om et andet værelse, men fik den besked at dette ikke kunne lade sig gøre.

...

Som dokumentation på de førte telefonsamtaler samt fremsendelse af SMS og MMS til rejselederen samt kommunikation med [Rejsearrangøren] i Danmark, vedlægges kopi af telefonregning.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet finder, at [Formidler] må anses som formidler, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 5 nr. 7.

Ved vurderingen heraf har Ankenævnet lagt vægt på, at [Formidler] i udbudsmaterialet og værdibeviset har anført, at ”[Formidler] udelukkende er formidler af dette tilbud”, og at [Rejsearrangøren] er ”Aftalepartner” med angivelse af kontaktoplysninger, og således har opfyldt oplysningsforpligtelsen, herunder lovens § 6, stk. 2, nr. 9.

Ankenævnet har videre lagt vægt på, at det i [Formidlers] ”Generelle vilkår”, der er tiltrådt af klageren, udtrykkeligt er anført, at ”Den vare eller tjenesteydelse, som værdibeviset giver adgang til, leveres af aftalepartneren i eget navn, og [Formidler] er ikke ansvarlig for eventuelle fejl eller mangler i forbindelse med aftalepartnerens levering af varen eller tjenesteydelsen.”

Som følge heraf og da klageren har forstået, at [Formidler] var formidler for [Rejsearrangøren], finder Ankenævnet, at [Rejsearrangøren] må anses for rejsearrangør over for klageren for det indløste værdibevis og således er ansvarlig over for klageren for levering af de rejse-ydelser, der er inkluderet i pakkerejsen, jf. lovens § 21.

Da det af værdibeviset fra [Formidler] fremgår, at rejsen inkluderer indkvartering på ”4\* lejlighedskompleks - Veronica Hotel”, finder Ankenævnet, at [Rejsearrangøren] ikke har godtgjort, at standarden på det bestilte hotel var af en lavere standard.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at rengøringen var utilfredsstillende, og at der manglede varme og varmt vand i lejligheden, samt at klageren om aftenen dag 2 – tirsdag den 23. april 2019 – flyttede til hotel Sirios Village med indkvartering i en tilsvarende lejlighed med All Inclusive.

Da [Formidler] i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt på et varigt medium har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af § 10, stk. 2, nr. 5, jf. § 22 i lov

om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, finder Ankenævnet, at [Rejsearrangøren] ikke kan påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettigede klageren til at flytte hotel samt et nedslag i rejsens pris, hvilket [Rejsearrangøren] – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 400 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af et skønsmæssigt fastsat beløb på 6.000 kr. svarende til udgiften for indkvartering på hotel Sirios Village fratrukket et beløb for forplejningen.

Den omstændighed, at [Rejsearrangøren] i hotelbeskrivelsen for det bestilte hotel på hjemmesiden oplyste, at aircondition var imod gebyr, kan ikke føre til et andet resultat, da klageren i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt på et varigt medium har modtaget disse oplysninger, og derfor ikke er en del af aftalegrundlaget.

Ankenævnet finder endelig, at klageren ikke har godtgjort, at sengene på det bestilte hotel var utilfredsstillende.

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 6.400 kr. til klageren [K] samt renter af 6.100 kr. fra den 10. juli 2019 og af 300 kr. fra den 7. marts 2020. 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