

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-1566

afsagt den 27. februar 2020

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klageren]	(2 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Puerto Rico, Gran Canaria. 14.3.-28.3.2019	
<b>PRIS</b>	I alt 16.185 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. myrer i lejligheden. Klageren flyttede dag 3 og dag 7 til nye lejligheder på hotellet, der også var utilfredsstillende pga. myrer.	
<b>KRAV</b>	Kompensation på ”minimum kr. 15.000,-” Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på i alt 1.500 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	19. august 2019	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	9. december 2019	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [Klageren] samt renter af 3.500 kr. fra den 19. august 2019 og af 1.500 kr. fra den 28. 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 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. februar 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Puerto Rico, Gran Canaria, for 2 personer for perioden fra torsdag den 14. marts til torsdag den 28. marts 2019 med indkvartering i 2-værelses lejlighed på hotel Leticia Del Mar.

Lørdag den 16. marts 2019 - dag 3 - flyttede klageren til en anden lejlighed på hotellet. Onsdag den 20. marts 2019 - dag 7 - flyttede klageren til en tredje lejlighed på hotellet. Begge disse lejligheder var også utilfredsstillende for klageren pga. mængden af myrer.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. myrer i samtlige lejligheder, som blev anvist.

Endvidere gør klageren gældende, at guideservicen pga. manglende hjælp var utilfredsstillende.

Af klagerens ”Billet/Faktura” fremgår bl.a.:

”...

Reklamation

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller [Rejsearrangørens] lokale repræsentant snarest muligt, efter at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf kan have Indflydelse på behandlingen af kravet.

...”

Af SMS-korrespondance med rejsearrangøren på rejsemålet fremgår bl.a.:

”...

Date: 2019-03-14 20:16:32

...

Hej med jer. Jeg har netop prøvet at kontakte receptionen angående myrerne på jeres værelse, men de er desværre gået hjem for i dag. Så vi kan desværre ikke gøre så meget før i morgen. Beklager meget. Håber at i kan få sovet lidt på trods af myrene. Mvh [guide 1], [Rejsearrangøren]

...

Date: 2019-03-16 11:28:41

Hey we have changed rooms and already we have found a couple of large ants. We can also smell that there has been sprayed and that as one knows is poisonous!!

...

Date: 2019-03-17 11:30:05

Hej igen, da vi stod op, var der fyldt med dyr igen værre end sidste, og her har de sprøjtet, og det kan åbenbart heller ikke hjælpe. Min mening er, at her nede i hullet skal der en kraftig skadedyrsbehandling til. Lige nu er det ikke til menneskelig beboelse og vi føler virkelig, at vores ferie er ødelagt. Jeg syntes, i gør for lidt, og at i vil være bekendt at byde dette for jeres kunder, der betaler mange penge, men ikke for at bo med alle de dyr

...

Date: 2019-03-20 10:51:34

Hej har lige talt med manager, og han fortæller nu, at i har sendt dem en regning på 85euro for svie, men at det ikke er til at blive opgraderet for, som guiderne sagde til os igår og ville have mig til at underskrive, som jeg gjorde under fejlslagne oplysninger, og nu vil de have os til at betale 100 euro for at blive opgraderet, som vi ikke mener, at vi blir da der er stadig masser af dyr har taget en del video som bevis og vil nu betale de 100 euro ...

Jeg vil nu gå på Rivoli og tale med guider og vise dem nogle videoer. At i kan være det bekendt. Mvh [klageren]

..."

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet bl.a. gældende:

"...

Først den 16.3. bliver vi flyttet til en anden lejlighed - 10 meter derfra og samme etage - som var blevet sprøjtet og vi kunne ikke være i lejlighed i næsten 5 timer.

...

Vi kontaktede guiden derefter hver dag uden held indtil den 20. 3 hvor vi efter meget besvær blev flyttet til en ny lejlighed, der OGSÅ var sprøjtet. STADIG MYRE!!

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage til den indklagede rejsearrangør i elektronisk klageformular via rejsearrangørens hjemmeside den 31. marts 2019 og gør yderligere gældende:

"...

Jeg vil gerne klage over, at vores ferie er totalt ødelagt af dyr, som jeg har klaget over allerede den første aften, vi var der. Der var små dyr over det hele, og ingen gjorde noget. Jeg var konstant i forbindelse med guider og manager på hotellet, men ingen gjorde noget, så flyttede vi til andet værelse 10 m væk og det blev det ikke bedre af. Tværtimod - flere dyr. Guider fortalte os det var myrer, så i må jo have vidst i havde problemet der. Jeg klagede og klagede, og bad jer dybt om at sende os hjem og give os en ny ferie på et andet hotel, ingen hørte efter. Så skulle vi flytte til et andet værelse, som de kaldte en opgradering, det havde vi ikke bedt om, vi havde bare bedt om at få et værelse uden dyr/myrer, så vi flyttede til det nye værelse, som vi fik at vide at der var der ingen dyr. Men det var der. Så 14 dage med dyr i maden, i senge og i tøjet - det har været et mareridt.

..."

I mail af 4. maj 2019 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

"...

Det er korrekt, at vi ikke ville have sprøjtet, da vi boede i lejligheden.

Det fik vi jo også bekræftet da vi d.16/3 flyttede i en anden lejlighed på samme etage som var blevet sprøjtet lige før vi flyttede ind i den lejlighed.

Hvis i tjekker vores sms kan i se at vi var nødsaget til at forlade vores lejlighed i mange timer da vi blev dårlige af at være der grundet den stærke lugt.

Dagen efter d. 17/3 skrev vi til jer, at der var flere dyr i denne lejlighed end i den første, så det med at sprøjte kunne ikke fjerne dyrene.

Den 20/3 flytter vi så op til pool området. Tredje værelse vi flytter til som I kalder en opgradering...

Der skrev jeg også til jer, at der var også sprøjtet, men dyrene susede rundt alle vegne, så det er med stor forbløffelse, at I bare fejler os af ved at sige, at vi nægtede at få sprøjtet, det gjorde vi ikke - det VAR gjort.

..."

I bilag vedlagt brev af 7. juli 2019 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

..."

Vi ankommer til [hotellet] og får udleveret vores værelse og bliver installeret, og da vi så skal i seng opdager vi, at vores senge er invaderet af små dyr. Jeg ringer til guide d.

14.03.10 kl. 21:00 for at fortælle om vores problemer, men vi får bare en sms, at receptionen er gået..

...

d. 16.03.19

...men tilbyder os et nyt værelse på [hotellet], og der sprøjter de overalt, og da vi satte vores ting på terrassen, måtte vi forlade lejligheden i 5 timer pga. lugt. Det var så giftigt, så døre + vinduer måtte være åbne.

...

20.03.19

Vi flytter så til nyt værelse, som de mener var opgradering. Vi bad ikke om opgradering bare et værelse uden dyr...

Og måtte igen gå 5-6 timer med åbne døre + vinduer...

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 10. juli 2019, 10. september 2019, 10. oktober, 7. november 2019 og 8. december 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på i alt 1.500 kr.

Klageren kræver kompensation på "minimum kr. 15.000,-".

Rejsearrangøren gør i mail af 3. maj 2019 til klageren bl.a. gældende:

..."

Vi er meget kede af at I oplevede et nævneværdigt stort antal myrer på jeres værelse under ferien. Vore ansatte har bekræftet overfor os, at I havde flere myrer end der bør kunne forventes. I blev derfor tilbudt at få sprøjtet værelset med myregift, hvilket I takkede nej til. Problemet fortsatte derfor, og trods flere forsøg, lykkedes det ikke at finde et alternativt hotel til jer.

...

På baggrund af generne med myrerne, har vi besluttet at godtgøre for dagene i det genfyldte værelse, samt for benyttet tid ifm. flytning.  
...”

I mail af 26. september 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...  
Det blev tilbudt klager at sprøjte lejligheden mod myrer, hvilket klager ikke ønskede. Klager flyttede den 16. marts 2019 til en anden lejlighed med samme beliggenhed under grundplan, hvor der allerede var sprøjtet mod myrer, hvilket ifølge klager ikke havde den ønskede effekt.  
Den 20. marts 2019 flyttede klager til en lejlighed af højere standard højere oppe i bygningen. Hotellet opkrævede i alt EUR 185 for denne upgrade, hvilket [Rejsearrangøren] betalte.  
...”

I mail af 30. oktober 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...  
Det er normal procedure, at der sprøjtes for insekter på hotellerne, og vi må afvise at dette skulle være giftigt efter lidt udluftning i værelset herefter.  
...”

I mail af 28. november 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...  
[Rejsearrangøren] har henvist til, at det fremgår af claim-reply fra guiderne (BILAG [...]), at de ikke hørte mere fra klager, efter han var flyttet til værelse af højere standard den 20. marts 2019.  
[Rejsearrangøren] trækker derfor sin udregning af 65% af 2 døgn pris tilbage og lægger i stedet til grund, at klager ankom til hotellet den 14. marts 2019 og blev flyttet til et værelse af højere standard den 20. marts, svarende til 6 døgn.  
...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Rejsearrangøren har erkendt, at klageren ved ankomsten blev indkvarteret i en lejlighed, hvor der var flere myrer, end klageren må være forberedt på at skulle acceptere.

Det er ubestridt, at klageren dag 3 – lørdag den 16. marts 2019 – flyttede til en anden lejlighed på hotellet, hvor der også var myrer. Klageren flyttede dag 7 – onsdag den 20. marts 2019 – til en tredje lejlighed af bedre standard på hotellet, hvor der også var myrer.

Sådan som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet endvidere til grund, at klageren ved flytning til den tredje lejlighed onsdag den 20. marts 2019 i SMS samme formiddag reklamerede til guiderne.

På denne baggrund, samt henset til at klageren ikke kunne opholde sig lejlighederne efter, at der var blevet sprøjtet samt den ikke fuldt ud tilfredsstillende guideservice, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.000 kr.

Den omstændighed at rejsearrangøren flere gange tilbød klageren at få sprøjtet mod myrer, kan i det konkrete tilfælde ikke føre til andet resultat.

Da klageren ikke har fået medhold i forhold til det fremsatte krav, 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:**

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [Klageren] samt renter af 3.500 kr. fra den 19. august 2019 og af 1.500 kr. fra den 28. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand