

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-1702

afsagt den 20. december 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Alanya, Tyrkiet. 19.7.-26.7.2019.	
PRIS	I alt 10.328 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. standarden samt utilfredsstillende rengøring, swimmingpool og aircondition. Utilfredsstillende guideservice. Klageren flyttede dag 3 til et andet hotel for egen regning.	
KRAV	Økonomisk kompensation på minimum 1.400 kr. På rejsemålet har klageren fået tilbagebetalt 450 kr. fra hotellet for defekt aircondition.	
KLAGEGEBYR	12. august 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	25. oktober 2019	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. juli 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Alanya, Tyrkiet, for 2 personer for perioden fra fredag den 19. juli til fredag den 26. juli 2019 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel Lavinia Lejligheder. Uden pension.

Dag 3 - søndag den 21. juli 2019 – valgte klageren at flytte til et andet hotel for egen regning.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. hotellets standard, utilfredsstillende rengøring, sand i swimmingpoolen og aircondition, der ikke virkede.

Klageren gør endvidere gældende, at guideservicen var utilfredsstillende.

Af klagerens ”Billet”, vedhæftet mail af 17. juli 2019 med bekræftelse på bestillingen, fremgår bl.a.:

”...

Hotel:...

Lavinia Lejligheder...

[Hotelklasse ...]...

...

Reklamation: Ved mangler på rejsen

Oplever du fejl/mangler på din rejse, har du pligt til straks og uden unødigt forsinkelse at informere [rejsearrangørens] personale på rejsemålet om dem på flg. telefonnumre: Antalya, Kemer, Belek og Side +90 [...], Alanya +90 [...], Kreta +30 [...], Rhodos +30 [...], Hurghada +20 [...], Sharm el Sheikh +20 [...], Tunesien +216 [...]. Undladelse heraf vil medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...”

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

Hyggeligt lejlighedshotel med en afslappende atmosfære for hele familien

Enkelt hotel med venligt og hyggeligt personale, tæt på stranden og gode transportmuligheder ind til centrum.

...

Derudover findes der et poolområdet med børnepool, parasoller og solsenge og et mindre spa-center med sauna og hamam (mod betaling).

...

Lejlighederne

Lejlighederne er lyse og enkle toværelses lejligheder (35-45 m²) med opholdsrum med sovesofa og separat soveværelse med mindre dobbeltseng eller to enkeltssenge. Alle lejligheder er indrettet med flisebelagt gulv, minikøkken med køleskab, elkoger, madlavningsmuligheder og enkelt køkkenudstyr. Derudover har værelserne telefon, aircondition (mod betaling, kun i soveværelse), safetyboks (mod betaling), satellit-tv og balkon. Badeværelserne er udstyret med brusekabine, toilet og hårtørrer.

...”

Af ”Rejseinformation” på rejsearrangørens hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Hotellklassificering

Alene indenfor Europa er der mange forskellige kriterier for, hvad der skal til, for at hoteller og lejlighedshoteller tildeles fra 1 til 5 stjerner i de forskellige lande. Bevæger vi os udenfor Europa, er der endnu flere og anderledes kriterier. Når det så er sagt, så kan der også være stor forskel fra hotel til hotel inden for samme kategori i samme område.

Klassificering af hotellerne er baseret på faciliteter og hotellernes helhedsindtryk i forhold til landets hotelstandard. Dette gør, at værelser og lejligheder kan få en lavere eller højere klassificering end deres officielle standard. Fx har vi erfaret, at hoteller/lejlighedshoteller i Alanya har en lavere standard end hoteller udenfor Alanya. Dette vil som regel også afspejles i rejsens pris.

...

[Hotel klasse ...] Turistklasse er et enkelt hotel, ofte af en lidt ældre dato, men alle værelser har eget bad og toilet. Hotellerne er ofte mindre og stemningen uhøjtidelig, og tempo og service kan være meget lokal. Værelserne har altid eget bad og toilet. Der er altid restaurant og oftest bar og en swimmingpool. Forvent ikke at service, rengøring, faciliteter eller køkkenet er i topklasse, eller at hotellet ligger direkte på stranden.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i rejsearrangørens elektroniske klageformular og gør yderligere gældende:

”...

I forbindelse med vores rejse til Alanya den 19.6 vil jeg gerne indgive en klage omkring hotelværelserne på Lavinia og [rejsearrangørens] servicekontors håndtering af klagen og ikke mindst os som gæster.

Da vi ankommer til hotellet ved en 4 tiden, betaler vi 450 DK for aircondition, hvilket var en nødvendighed i varmen. Vi kommer op på værelset, som ved første øjekast er meget slidt og brugt samt så er der mange fejl og mangler, som jeg vil liste op nedenfor:

- Brusestangen er faldet ud af væggen
- Gulvfløbet i bruseren sidder ikke fast
- Møblerne er slidt
- Cigaretmærker i sofaen på trods af rygning forbudt skilte
- Toiletteholderen falder ned af væggen ved første brug
- Den ene toiletteknop til toilettet er ikke eksisterende
- Airconditionen fungerer ikke ordentligt
- Ledninger stak ud af væggene
- Når man tog strømkortet i/ud af boksen, slog relæet gnister
- Lejligheden lugtede surt
- Der var beskidt ved opgangene og der lå affald rundt omkring
- Beskidt sengetøj
- Sand i poolen

Da airconditionen ikke fungerede ordentligt og pga luften fik vi ikke sovet den første nat.

Nu starter klagen mod [rejsearrangørens] servicekontor i Alanya.

Vi kontakter [rejsearrangørens] servicekontor telefonisk den 20.6, vedkommende vi snakker med kan ikke hjælpe os, og derfor opsøger vi servicekontoret i Alanya og forklarer vores frustrationer omkring lejlighedens fejl og mangler og de siger at de nok skal kontakte hotellet, så de kan rette op på fejlene. Da vi kommer tilbage samme eftermiddag er fejlene stadig ikke blevet lavet og vi kontakter derfor servicekontoret igen. Vi går tilbudt to nye lejligheder af servicekontoret, hvor den ene er i samme stand som den forrige og den anden er i endnu værre stand.

Vi udtrykker, at vi enten vil have at de finder et andet hotel/lejlighed til os eller at vi får refunderet pengene for hotellet, og selv finder ny overnatningsmulighed. De vil have 2000 kr ekstra for at finde et nyt hotel til os, men vi vil ikke betale for en fejl [rejsearrangøren] har lavet. [rejsearrangørens] servicekontor indrømmer at de ikke har tjekket op på hotellets standard længe. Til sidst tilbyder de et hotel, som ligger i den anden ende af Alanya, hvilket vi takker nej til, da vi havde bestilt Lavinia for at kunne være sammen med familien, der var hernede.

Vi finder derfor selv en ny overnatningsmulighed.

[Rejsearrangøren] siger, at de vil indberette vores klage til hovedkontoret og undersøge om vi kunne få refunderet pengene for lejligheden på Lavinia. De sender derfor en guide ud på hotellet, for at tage billeder af lejlighedens fejl og mangler.

De lover at kontakte os senere samme dag. Vi hørte intet, og kørte derfor ned til servicekontoret søndag, for at høre nærmere. Den ansvarlige for [rejsearrangørens] kundeservice, [destinationsansvarlig] er ikke til stede til start, og vi snakker derfor med to svenskere, som er blevet informeret om vores klage, og de giver os medhold i klagen. Da [den destinationsansvarlige] kommer tilbage siger hun, at det er små fejl som kan udbedres og derfor ser hun ingen grund til kompensation. Vi udtrykker klart, at vi har brugt 3 dage af vores 7 dages ferie for at kæmpe med dem, og at man ikke burde tjekke ind i en lejlighed med så mange fejl og mangler, og slet ikke når vi har betalt over 10.000 kr for en ferie.

Vi får at vide igen af den ene af svenskerne, at hun nok skal maile til hovedkontoret i Antalya igen, for at undersøge om de indvilliger i kompensation, men hovedkontoret og [den destinationsansvarlige], mente igen at det var små fejl som kunne forbedres, men de var ikke forbedret på trods af at vi allerede var 3 dage inde i ferien.

Generelt gennem hele denne proces har den ansvarlige for fejl m.v, [den destinationsansvarlige], absolut ikke været kundesvenlig og hun virkede absolut ikke som en, der ville hjælpe os, hvorimod de to svenskere gjorde hvad de kunne for at hjælpe os. [Den destinationsansvarlige] virkede inkompetent.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 15., 20. august og 22. oktober 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver økonomisk kompensation på minimum 1.400 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 26. juli 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi kan forstå, at alt ikke gik helt som forventet på ferien denne gang, og vi har derfor undersøgt sagen med vores personale på destinationen for at få uddybet kritikpunkterne.

Vi er kedede af at høre, at værelset ikke levede op til det forventede.

I ringede til vores servicekontor den 20/7 og bad om pengene tilbage, fordi I oplevede udfordringer med jeres værelse.

Vores guider forklarede jer, at I skulle give hotellet en chance for at rette op på eventuelle fejl og mangler, men I insisterede på at skifte værelse, hvilket vores guider ordnede til jer. I var dog ikke tilfredse med de værelser, I blev tilbudt, og derfor valgte I at blive.

Senere henvendte I jer til servicekontoret igen og bad om pengene tilbage endnu en gang.

Vores guider tilbød jer helt ekstraordinært et gratis hotelskifte, men det ønskede I ikke.

Herefter checkede I ud og fandt et hotel på egen hånd.

Vores guider har gjort alt, hvad de kunne, for at afhjælpe, men I sidste ende valgte I ikke at tage imod deres hjælp. Selvom I takker nej til vores hjælp, har vi stadig afhjulpet.

Dermed kan vi med udgangspunkt i ovenstående desværre ikke tilbyde jer en kompensation.

Vi er selvfølgelig meget kedede af det, hvis vores guider har virket uprofessionelle, og vi har snakket med dem om dette. De har ingen intentioner om at fornærme gæsterne, og de har gjort, hvad de kunne, i denne situation.

...”

I mail af 5. september 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

For det første skal det nævnes, at Lavinia er et 3-stjernet hotel, hvorfor man ikke må forvente, at service, rengøring, faciliteter eller køkkenet er i topklasse. Hotellet kan være slidt, og tempo og service kan være meget lokalt.

Klager kontaktede vores guider den 20/7 med et ønske om at få pengene tilbage for hotelværelset, da de oplevede udfordringer på værelset. Vores guider bad dem give hotellet en chance for at fikse problematikkerne, men klager insisterede på, at de ikke ønskede at blive på deres værelse.

I den forbindelse blev klager tilbudt et værelsesskifte og blev vist to forskellige værelser, de kunne skifte til. De ønskede ikke at skifte til nogen af disse værelser, og dermed valgte de at blive boende på deres oprindelige værelse.

Senere kontaktede klager vores guider igen og bad endnu engang om at få pengene for hotellet tilbage. Vores guider foreslog et gratis hotelskifte i stedet og tilbød dem at skifte til Kleopatra Ada Hotel. Klager tog ud og kiggede på dette hotel, men ønskede ikke at skifte hertil, da det lå for langt fra Lavinia.

Den 21/7 informerede klager os om, at de var checket ud fra Lavinia og havde fundet ny indkvartering på egen hånd.

Vi kan konkludere, at vi har gjort alt, hvad vi kunne, for at prøve at løse de nævnte problematikker, men gæsten afslog vores afhjælpning hver gang.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 26. september 2019 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 12. september 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra rejsearrangøren og anfører yderligere:

”...

De nævner i deres svar, at det er et 3 stjernet hotel, og dermed kan man ikke have forventninger til hverken service, rengøring, faciliteter og køkken er i topklasse.

...

Derudover er poolen fyldt med sand, hvilket jeg ikke mener er særlig hygiejnisk, og indebærer en stor risiko for at blive syg.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at den lejlighed, klageren blev indkvarteret i ved ankomsten til hotellet dag 2 – natten til lørdag den 20. juli 2019, var utilfredsstillende pga. standarden.

Da klageren samme dag afslog afhjælpning af manglerne i lejligheden ved at flytte til et andet hotel med den begrundelse, at klageren skulle være sammen med sin familie, og da klageren ikke har godtgjort, at rejsearrangøren blev oplyst herom på bestillingstidspunktet, har klageren afskåret sig fra at påberåbe sig manglerne.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at rengøringen og swimming-poolen samt guideservicen har været utilfredsstillende. Klagerens krav vedrørende disse klagepunkter kan derfor ikke imødekommes.

Da tilkøbet af aircondition i lejligheden ikke blev foretaget hos rejsearrangøren, men i stedet direkte hos hotellet, finder Ankenævnet, at tilkøbet af aircondition ikke er omfattet af klagerens pakkerejse.

Ankenævnet har derfor ikke kompetence til at behandle denne del af klagen, jf. § 2 i vedtægterne.

Ankenævnet afviser herefter denne del af klagen fra realitetsbehandling, jf. § 6 i vedtægterne.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, 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:

Klagerens krav vedrørende aircondition afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagerens øvrige krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand