

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-2122

afsagt den 25. marts 2020

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager]	(2 voksne/2 børn)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Alykanas, Zakynthos, Grækenland. 10.7.-17.7.2019.	
<b>PRIS</b>	I alt 23.506 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. hotellets standard ikke levede op til kategoriseringen, utilfredsstillende All Inclusive og legeplads samt manglende kids club. Misvisende billeder på rejsearrangørens hjemmeside.	
<b>KRAV</b>	”Kompensation/erstatning på minimum 30%” Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 500 kr. eller et gavekort på 1.000 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	14. oktober 2019	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	20. januar 2020	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. til klageren [Klager] samt renter af 500 kr. fra den 14. oktober 2019 og af 500 kr. fra den 24. april 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 4. juli 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Alykanas, Zakyntos, Grækenland, for 4 personer for perioden fra onsdag den 10. juli til onsdag den 17. juli 2019 med indkvartering i superior familieværelse på hotel Alykanas Village. Med All Inclusive, direkte adgang til pool og pooludsigt.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. hotelstandarden, der ikke levede op til kategoriseringen og utilfredsstillende All Inclusive, da maden var smagløs, ensformig, overtilberedt og snacks bestod af våde sandwich og is.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. farlig legeplads, manglede kids club, en ituslået flise foran værelset ved adgang til poolen, hotelskatten kun kunne betales i kontanter og transfertiden var 1 time og 15 minutter og ikke 30 minutter, som lovet.

Klageren gør endelig gældende, at billederne af hotellet på rejsearrangørens hjemmeside var misvisende.

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

Alykanas Village

...

[\*\*\*\*]

...

Familievenligt nær stranden – All Inclusive indgår

Alykanas Village ligger direkte ved Alykanas lyse og lavvandede sandstrand. De mange pools, mini-plaskeland og træningsmulighederne gør det let for hele familien at trives. At en bekvem All Inclusive indgår, hjælper også til.

...

Mad og drikke

Middag serveres kl. 18.00-21.00

Frokost og middag serveres med is.

Snackbaren serverer enkle retter som salater og baguetter kl. 10.00–18.00. Kl. 12.30–14.30 serveres også varme, enkle retter som pølser, pizza, hamburgers og pastaretter i snackbaren. Is, cocktails, sodavand, kaffe og juice serveres kl. 10.00–18.00.

Poolbaren serverer drikkevarer (drinks, cocktails, kaffe, juice og læskedrikke) kl. 10.00–18.00 samt visse slags kaffe og is mod betaling.

Lobbybaren er åben kl. 18.00–24.00.

...

Børn og unge

Legeplads Ja

...

Transfertid

Beregnet transfertid ca. 30 minutter.

...”

Af klagerens ”Billet/Faktura”, vedhæftet mail af 4. juli 2019 ”Her er din bekræftelse”, fremgår bl.a.:

”...

Bemærkninger En turistskat på 0,50-4,00 euro pr. værelse/lejlighed pr. nat. Betales direkte til hotellet ved ankomst.

...

Vigtig information:

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af denne billet, på [Rejsearrangørens] hjemmeside www.[Rejsearrangøren].dk under 'At rejse med [Rejsearrangørens] og 'Rejsevilkår', samt af folderen 'Almindelige betingelser for deltagelse i Ferierejse'.

...

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til [Rejsearrangørens] rejseledere, i stedet for at vente til du er kommet hjem.

...

Uddrag af Almindelige Bestemmelser for køb og deltagelse i Pakkerejser

...

Reklamation

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende over for rejselederen eller [Rejsearrangørens] lokale repræsentant snarest muligt, efter at den rejsende har opdaget manglen.

...”

I sms af 10. juli 2019 til klageren på ankomstdagen anfører rejsearrangøren bl.a.:

”...

Velkommen! Nu venter skønne feriedage. Du kan nemt kontakte os ved at svare på denne meddelelse, sende dine spørgsmål via [Rejsearrangøren]-appen eller ringe på tlf. +45[...]. Vi svarer døgnet rundt alle ugens dage.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 29. juli 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi bestilte vores rejse til Zakynthos den 5/7/2019. Forud for vores bestilling rådførte vi os med en medarbejder i jeres salgsafdeling, da vi var i tvivl om vores valg af hotel. Valget stod mellem Alykanas Village og Eleon Spa og Resort. Han fortalte os, at der ikke var den store forskel på hotellerne og at han ville vælge Alykanas Village da det havde bedre og flere faciliteter for børn - som vi efterspurgte.

Vi fulgte hans råd og bestilte Alykanas Village.

Følgende er utilfredsstillende:

- Overordnet er hotellet langt fra \*\*\*\*. Kun værelset kan leve op til de stjerner ([\*]'er).

- Billederne på jeres hjemmeside er direkte misvisende.
- Maden er uspiselig. Den er ensformig, over tilberedt, smagløs osv. Vi håbede på en forbedring i weekenden, men det skete langt fra.
- All inklusive på dette hotel er usmageligt. Maden er som sagt yderst dårlig, snacks er ekstrem begrænset i sådan en grad så man næsten ikke kan kalde det snacks (is og våde sandwich). Drikkevarerne er fortyndet så enormt, så de nærmest er smagløse - generelt manglende kulsyre.
- Den udendørs legeplads er livsfarlig!
- [Rejsearrangøren] kids Club er kun tilgængelig for børn fra UK & Polen! [Rejsearrangøren] er vel [Rejsearrangøren]?
- Fliser foran vores swim up pool er løse og yderst farlige i særdeleshed for vores datter.
- Man kan kun betale turistskat kontant i receptionen!
- På jeres hjemmeside fremgår det at transporttiden til hotellet er 30 min., men det tog os 1 time at nå frem til hotellet.

Vores oplevelser:

- Guiderne i kids club er decideret uhøflige og langt fra serviceminded eller børnevenlige. Tre gange gav de os vildledende information og afvisning af vores datter på 22 måneder for at lege.
- Managerne på hotellet tager intet kritik konstruktivt, forsvare alle mangler.

...

Under vores ophold har vi været i kontakt med [medarbejder] ([Rejsearrangøren], Danmark) over telefon samt via [Rejsearrangøren] chatten. På hendes opfordring fremsendte vi dokumentation/billeder til mailen: servicedk[Rejsearrangøren].com. Trods hendes lovning på at vende tilbage samme dag, har vi endnu ikke hørt noget fra hende/er.

Derudover havde vi på hotellet en time lang samtale med jeres rejseleder [...]. Hun var meget forstående og forarget over vores oplevelser og de billeder vi fremviste hende. Ligeledes var hun meget overrasket over at sælgeren i Danmark havde rådet os til, at vælge Alykanas Village fremfor Eleon Spa og Resort.

[Rejselederen] gav os en middag på [Rejsearrangørens] regning og ville efterfølgende gå videre med vores klage, da hun mente at vi var berettiget til en kompensation for selve rejsen.

..."

I mail af 4. november 2019 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"...

Der var ingen salater i snackbaren i tidsrummet 10-18, i tidsrummet 12:30-14:30 var der ingen varme retter. Hele dagen var der kun våde sandwich og is. Deres øl og sodavand var der ingen kulsyre i og de var fortyndet med så meget vand, at det var udrikkeligt. Der var en lille vandpark til børn under fire, men den var på randen til livsfarlig. Dvs. rutchebaner var ikke boltret fast og de var rustne.

Legepladsen var i værre stand end vandlandet. Se billeder.

Transfertid står oplyst som 30 min, men denne tog en time og 15 min.

Pga. sygdom var der to dage ikke nogen guider på hotellet og de var ikke til at komme i kontakt med. Vi blev henvist til den engelske guide der var på hotellet, men han kunne ikke hjælpe, da [Rejsearrangøren] UK og [Rejsearrangøren] Norden ikke er det samme. Ved ankomst skulle vi betale turistskat. Dette har ikke stået oplyst nogen steder og skatten kunne kun betales kontant.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 4., 5. august og 2. september 2019 til rejsearrangøren og mails af 18. november, 18. december 2019 og 19. januar 2020 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 500 kr. eller et gavekort på 1.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Kompensation/erstatning på minimum 30%”.

Rejsearrangøren gør i mail af 2. august 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

[Rejsearrangøren] er naturligvis kede af at hotellet ikke levede op til jeres forventninger. Det er endvidere rigtig beklageligt at I ikke fandt maden som værende i tilstrækkelig høj kvalitet.

Vi skriver følgende om All Inclusive på vores hjemmeside:

Sydlig madtraditioner er ofte ganske anderledes end vores. Deres krav til hygiejne lever op til landets krav, som man dog ikke må sammenligne med danske. Hotelmad tilberedes til mange personer og nationaliteter.

...

Vi har valgt at benytte jeres feedback som en del af vores sæsonevaluering af destinationen og af dette hotel, så vi sætter pris på at I deler jeres synspunkter med os.

Det er klart at der ikke skal være fliser som er gået i stykker på hotellet, positivt at ingen kom til skade. Vi har i denne forbindelse sørget for at rette henvendelse til vores ansvarlige på destinationen, så der kan blive fulgt op på dette og de kan blive repareret.

Grundet jeres oplevelser på destinationen vil vi gerne, udover den allerede givne middag, tilbyde jer følgende kompensation:

Kontant kr. 500,- eller forhøjet til et gavekort på 1000 kr,-.

...”

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

”...

Hotel Alykanas er klassificeret [\*\*\*\*] svarende til høj standard, over gennemsnittet på rejsemålet.

Hotel Blue Star Atlantica Eleon Grand Resort & Spa, som klager oplyser, at hun hellere ville have boet på er klassificeret [\*\*\*\*+] og er et koncepthotel Blue Star med de faciliteter, der fremgår af vedhæftede BILAG [...].

[Rejsearrangøren] må således stille sig uforstående overfor, at Alykanas skulle være blevet fremhævet som mere børnevenligt af [Rejsearrangørens] salgskonsulent end Blue Star Atlantica Eleon Grand Resort & Spa. De 2 hoteller ligger prismæssigt meget lige.

Det kan oplyses, at Hotel Alykanas tidligere har været et Blue Star Hotel, men at dette blev ændret i november 2018, hvor hotellet samtidig ændrede navn til Alykanas Village.

...

Da klager købte rejsen den 4. juli 2019 har Alykanas således ikke stået anført som et Blue Star Hotel.

Da klager konstaterede den løse flise foran deres swim up pool, burde de straks have kontaktet [Rejsearrangørens] guider. Af guiderne notater fremgår det, at dette forhold først blev fremført over for guiderne dagen før hjemrejse, altså den 16. juli 2019. BILAG [...]. Da klager viste billedet af flisen til hotellet på afrejsedagen, blev der straks sendt en hoteltansat ud for at reparere denne, således at dette var udbedret, da nye gæster flyttede ind på værelset den 17. juli.

Som det fremgår af den vedhæftede SMS-korrespondance mellem klager og [Rejsearrangørens] guider (BILAG [...]), skrev klager første gang til guiderne den 14. juli om eftermiddagen uden dog at angive den nærmere årsag hertil.

Først den 15. juli om morgenen skrev klager, at de var utilfredse med maden på hotellet. Der blev samtidig henvist til øvrige fotos, som klager først ønskede at tage op med [Rejsearrangøren] efter hjemkomst.

Guiderne svarede imidlertid hurtigt tilbage, at det var vigtigt, at de blev konfronteret med alle klagepunkter, og at de først kunne behandle klagepunkterne fra denne dato (15. juli), hvor de første gang var blevet gjort bekendt med manglerne.

Den 15. juli 2019 kl. 11:20 bekræftede klager pr. SMS, at hun havde sendt to mails med fotos til serviceDK@[Rejsearrangøren].com.

Den 17. juli kl. 09:06 meddelte [Rejsearrangørens] guide, at klager skulle aflevere sin middagskvittering til en kollega i lufthavnen ved afrejse, da hun selv var forhindret samt at klager skulle kontakte Customer service i Danmark vedr. de fremsendte billeder.

Der henvises til Pakkerejse-Ankenævnets bilag 02, som viser den første bekræftelsesmail, kunden modtager efter bestilling af rejsen og linket 'Min side'. Da adgang til denne side kræver en personlig konto, vises indholdet af 'Min side' i en anonymiseret version vedhæftet som BILAG [...]. Heraf fremgår kundens reklamationspligt under Vigtig Information, ligesom der i bekræftelsesmailen også er link til [Rejsearrangørens] rejsevilkår, vedhæftet som BILAG [...]. Her henvises til pkt. 9, hvoraf reklamationspligten fremgår.

Endelig fremgår reklamationspligten af billetten side 3 (fremhævet i fed skrift)

[Rejsearrangøren] mener, at klager har kontaktet guiderne alt for sent. De ankom den 10. juli 2019 og henvendte sig først med konkrete klagepunkter den 15. juli 2019. [Rejsearrangøren] mener således ikke at have fået en reel mulighed for afhjælpning af manglerne. Dette gælder også med hensyn til klagers kritik af maden på hotellet. Selvom klager ville se maden på hotellet an nogle dage, inden de henvendte sig til guiderne, er det meget sent først at rette henvendelse herom 2 dage inden hjemrejse.

[Rejsearrangørens] klassificering af hotellerne er baseret på en sammenvejning af helhedsindtrykket, hvor man har taget hensyn til beliggenheden, byggestandarden, indretningen, personalets serviceniveau og hotellets faciliteter som for eksempel pool, have, reception, selskabslokaler og barer. Der henvises til Pakkerejse-Ankenævnets bilag 06.

...

Da Kids Club ikke har skandinavisk personale på hotellet, men udelukkende polsk og engelsktalende, skiltes der ikke med børneklub i [Rejsearrangørens] præsentation af hotellet. Som følge heraf betragtes klagers kritik af børneklubben ikke som en mangel, der berettiger til kompensation.

Det oplyses i [Rejsearrangørens] hotel præsentation, at hotellet har legeplads, og klager burde derfor også have konfronteret [Rejsearrangørens] guider hurtigst muligt med de mangler, klager fandt her samt klagers billeder af de kritisable forhold på legepladsen.

Transfertiden fra lufthavnen til hotellet er afstanden uden stop. Som det fremgår af [Rejsearrangørens] information om transfer, er der ofte flere hotelstops undervejs, og afhængig af hvor på ruten ens hotel er, kan transporttiden variere. Vi henviser til Pakkerejse-Ankenævnets bilag 09, hvor dette er beskrevet.

Det er ikke muligt for [Rejsearrangøren] at gengive hotel billeder, som de var præsenteret på [www.\[Rejsearrangøren\].dk](http://www.[Rejsearrangøren].dk) på bestillingstidspunktet. Vi har dog ingen notater om, at disse er blevet korrigeret i forhold til de billeder, som præsenteres nu under Sommer 2020.

Da [Rejsearrangøren] mener, at klager ikke har overholdt sin reklamationspligt med hensyn til den ødelagte flise ved pool samt kritikken af maden på hotellet, og da de øvrige klagepunkter efter [Rejsearrangørens] mening ikke berettiger til kompensation, har vi budt klager og hendes familie på middag en aften under ferien og efterfølgende tilbudt et lille nedslag i rejsens pris på DKK 500 eller et rejsegavekort til [Rejsearrangøren] på DKK 1000,-.

[Rejsearrangøren] ser sig med baggrund i ovenstående bemærkninger ikke i stand til at imødekomme klagers krav på minimum 30% af rejsens pris.  
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 5. august og 2. september 2019 til klageren og mail af 30. december 2019 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Rejsearrangøren har erkendt, at hotellets All Inclusive og en ituslået flise på klagerens terrasse foran værelset ved adgang til poolen var utilfredsstillende.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Manglerne bedømmes kompensationsmæssigt fra den 15. juli 2019 vedrørende hotellets All Inclusive og fra den 16. juli 2019 vedrørende den ituslåede flise, hvor klageren reklamerede til guiderne.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.000 kr.

Ankenævnet bemærker, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, har pligt til på et varigt medium at give klageren en række oplysninger, herunder kontaktoplysninger på rejsearrangørens lokale repræsentant, et kontaktpunkt eller anden mulighed for at kontakte rejsearrangøren i tilfælde af fejl og mangler, jf. lovens § 10, stk. 2, nr. 4 og nr. 5, jf. § 22.

Ankenævnet skal henstille, at rejsearrangøren i parternes aftale tydeligt angiver kontaktoplysninger, der giver den rejsende mulighed for hurtigt at kontakte rejsearrangøren for at indgive en klage over en mangel, som konstateres under leveringen af pakkerejsen i forbindelse med den rejsendes reklamationspligt.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at hotellets standard eller legeplads var utilfredsstillende, eller at klageren med rette havde kunnet forvente en kids club på hotellet.

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 i forhold til det fremsatte krav 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:**

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. til klageren [Klager] samt renter af 500 kr. fra den 14. oktober 2019 og af 500 kr. fra den 24. april 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