

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-2286

afsagt den 20. maj 2019

KLAGER	[Klager]	(3 voksne / 1 barn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Nissi Beach, Cypern. 1.7.-8.7.2019	
PRIS	I alt 26.052 kr. (inkl. tillæg for jacuzzi og indtjekket bagage)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering pga. beskidt jacuzzi i det ene værelse, utilfredsstillende All Inclusive, manglende køleskab, betaling for udskiftning af pool håndklæder samt lokale besøgende, der benyttede hotelfaciliteterne uden at være gæst på hotellet. Utilfredsstillende hotel- og guideservice.	
KRAV	”Fuld kompensation”, svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 26.052 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen pr. ku-lance tilbudt klageren en kompensation på 700 kr. eller et ga-vekort på 1.200 kr. for utilfredsstillende køleskab.	
KLAGEGEBYR	1. oktober 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	10. marts 2020	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.300 kr. til klageren [Klager] samt renter af 600 kr. fra den 1. oktober 2019 og af 700 kr. fra den 19. juni 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 13. juni 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Nissi Beach, Cypern, for 4 personer for perioden fra mandag den 1. juli til mandag den 8. juli 2019 med indkvartering i en junior suite med balkon eller terrasse, jacuzzi samt pooludsigt og et superiordobbeltværelse med balkon eller terrasse og pooludsigt på hotel Amethyst Napa Hotel & Spa. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. beskidt jacuzzi i junior-suiten, betaling for udskiftning af poolhåndklæder, manglende køleskab på værelset samt lokale besøgende, der benyttede hotellets faciliteter uden at være indkvarteret på hotellet.

Endvidere gør klageren gældende, at All inclusive var utilfredsstillende pga. standarden, forskel på indholdet af menukortet og serveringerne, manglende after dinner snackbar, samt at der blev serveret mad af bedre standard for de lokale besøgende.

Klageren gør endelig gældende, at hotelpersonalets service var utilfredsstillende, da personalet forskelsbehandlede de lokale besøgende og hotellets andre gæster, og at guideservicen var utilfredsstillende pga. udlevering af en skriftlig advarsel for ved poolen at tale med de lokale besøgende, der ikke var indkvarteret på hotellet, samt manglende afhjælpning af klagepunkter.

På rejsearrangørens hjemmeside er hotellet bl.a. beskrevet således:

” ...

Mad og drikke

Måltider og drikkevarer

Morgen-, frokost- og middagsbuffet med drikkevarer til måltiderne (husets vin, øl, sodavand eller vand).

Lokal spiritus, vin, øl, sodavand og mineralvand, barsservering (anviste barer/tider).

...

Obs!

All Inclusive-indholdet og tider kan blive ændret i løbet af sæsonen, eksempelvis i begyndelsen og slutningen af sæsonen, eller hvis der er få gæster.

Buffetrestauranter	1
Restaurant	Ja
Barer	3
Poolbar	Ja
Morgenmad	Buffet
Frokost	Buffet
Middag	Buffet
All Inclusive	Ja
Middagspåklædning	Ja
Bar	Ja

...

Pools

Poolhåndklæder kan lejes for 2 euro pr. stk. samt et depositum på 8 euro. Skifte af håndklæde koster 2 euro.

...

Værelser

Dobbeltværelse

...

Køleskab

Ja

...

Juniorsuite

...

Køleskab

Ja

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 16. juli 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

Vi har ved rejsens bestilling spurgt ind til, om det var køleskab og ikke minibar, der var på hotellet, og der var beskeden kort, at når der stod, at det var et køleskab, så var det et køleskab. Dette var så ikke tilfældet, og dette blev der også klaget over, da jeg rejser med medicin, som skal på køl, og skal opbevares ved max 4 grader. Hvilket er normen for et køleskab.

...

Det er Cypriotisk standard køleskab, dette er så blev målt til at være 6 grader, hvilket er for meget. Det eneste [Rejsearrangøren] kunne tilbyde var, at jeg kunne få min medicin opbevaret i hotellets køkken, hvilken ikke er en mulighed, da jeg skal være sikker på, hvordan dette bliver opbevaret, og da det er kanyler, hvilket jeg ikke ligger i andres varetægt.

Klagen lyder også på, at der kommer indfødte ind og benytter poolen, hvilket [teamleder] afviser med det samme og siger, at når hotellet opdager dette, så smider de dem ud, da vi siger, at hun skal vende sig om for at se de indfødte, der ligger ved poolen, (hun vender sig dog ikke om for at se, at det var korrekt) siger hun, at det er meget normalt, at de indfødte køber dags billetter!

Vi ønsker og skifte hotel, guiderne kommer tilbage med, at vi skal betale 880 EUR pr booking, hvilket får os til at se rødt.

Vi oplevede, at når vi kom i pool baren for at få snack fra menu kort, at det er en flad burger uden noget tilbehør til andet en 1 skive agurk og 1 tomat, når de indfødte så kom og bestilte, så var det pænt og fint og med pynt o.lign. Dem, der kommer og betaler for mad, altså de indfødte, får sorte tallerkner og vi får hvide. Vi følte os så dårlige tilpas at bare fordi vi havde all inclusive, så var vi mindre værd.

Vi klagede hver dag, der var ikke nogen, der ville høre på os. Som dagene går, kommer der flere og flere indfødte, og der er slet ikke nogen solsenge til os, der bor på hotellet. Torsdag 4/7- skriver vi en klage til [Rejsearrangøren]-reklamation. Vi snakker med [rejsearrangørens medarbejder 1] om fredagen, og for 1 gang på hele ferien følte vi faktisk, at

der var nogen der hørte efter. Vi får en mail om, at der er taget kontakt til jeres kontaktcenter på Cypren om, at de ville rette henvendelse til os inden dagen var omme med en løsning, vi hørte INTET!!

Fredag 5/7 klager vi igen til [guide 1] over det Spa på værelset, svaret var: Man tømmer ikke vandet, men renser det med klor, vi har betalt ekstra for at have dette på vores værelse, og har ikke benyttet det andet end 1 gang.

Lørdag 6/7- Går min mand ind igen og klager, får beskeden, at hvis [Rejsearrangøren] i Danmark har sagt, at der er køleskab og ikke minibar på værelset, så er det [Rejsearrangøren], vi skal henvende os til. Min mand har så googlet det ”køleskab”, og det står pænt beskrevet som termo elektrisk minibar og ikke køleskab, hvilket var ret så væsentligt for os at vide, inden man bestilte rejsen.

...

Samme dag, lettere irriteret over alle de indfødte, der optager alle pladserne, og jeg kunne løst tælle frem til, at der var over 40 indfødte, der benyttede poolen, spørger jeg høfligt 2 unge piger (indfødte), om de boede på hotellet, hvilket de svarede: Nej, vi bruger bare poolen.

15 min efter sad min familie og jeg ved pool baren ved et af bordene, ser vi tjeneren snakke med de 2 piger, som jeg lige forinden havde spurgt, om de var gæster her. Hvor tjeneren kommer over til os, og spørger, om vi ville have noget og drikke, hvilket lyder meget mærkeligt for hvis man skulle bestille drikkevarer, så skulle man gå op i baren, og bestille det selv, bagefter spurgte han om værelses nr. Vi tænkte ikke mere over det men valgte og forlade hotellet.

Næste Morgen Søndag d. 7/7 valgte min mand igen og snakke med guiderne, her møder han [guide 2] og [guide 1].

Min mand får den besked, at de indfødte, der var ved poolen, var gæster på hotellet. Han bliver vist en liste, hvor der står navne og værelses nr på alle gæster, og nedenunder står der 37 Cyprioter uden navn eller værelses nr, hvilket var tydeligt, at dette er en fabrikeret liste. Derefter udleverede han en skriftlig advarsel om, at vi havde chikaneret folk på hotellet, og min mand spørger om, det er 2 unge piger som jeg havde snakket med, ja det var det.

Vi bad om lørdagen om et skriftlig afslag på vores klager, dette siger [guide 1], at min mand ville få senere. Om aften da min mand kommer for at hente den, får han beskeden om, at det ville de ikke give os.

Vi siger ligeledes, at da ungerne kom for at bestille afterdinner snack, så var beskeden fra pool baren, at det havde de ikke, det bliver afvist med, at det var bestemt noget de havde! Børnene måtte gå over i supermarkedet for at købe nudler.

Ligeledes vil jeg for god orden nævne, at den all inclusive var spildte penge, vi spiste stort set ikke på hotellet.

Morgenmaden stank at fisk til trods for, at vi ikke havde fisk på tallerknerne.

Søndagen er der optaget video, hvor vi løst havde talt 65 indfødte, som vi kunne se fra vores terrasse på værelset.

Vi har i flere år rejst med [Rejsearrangøren], og vi har ALDRIG oplevet noget lignede, Personalet var grove og ubehøvlet, cyprioterne der kom og brugte poolen fik særbehandling, vi følte os slet ikke velkommen, og der har kun været en af vores klager, se tidligere mail, hvor at guiderne rent faktisk gjorde noget, det virkede meget korrump og det var tydeligt, at guiderne var i lommen på hotellet. Da vi i vores samtale med teamleder [...] var det meget tydeligt for os, at hun var ligeglade med [Rejsearrangøren] gæster, vi nævnte bla.at hun var nødt til at tage dette seriøst, og at det trods alt er os, der betaler hendes løn,

og at vi ville overveje, om vi overhovedet skal på den rejse med [Rejsearrangøren] til Nov. til Thailand. Hun trak på skulderen, og sagde, at det ville jo være vores valg. Dette er ikke en service [Rejsearrangøren] skal kunne leve med. Ligeledes var det [teamleder], der ikke ville give den skriftlige afgørelse på vores klager. Vi fortalte hende, at hvis man så på [Rejsearrangøren]s egen side og tripadvisor, at der netop er beskrevet ALT det vi kommer med. [Teamleder] afviser dette og siger at der ALDRIG har været en klage ...”

I mail af 5. februar 2020 til Ankenævnet anfører klageren bl.a.:

”...

Vi har aldrig truet nogen, ej heller råbt af guiderne. Vi har hele tiden opført os pænt og anstændig- vores 2 børn sad iøvrigt lige ved siden af.

...

Mad der lugter af fisk er nævnt men som alt andet blev dette afvist af guiderne. Snack bar er ligeledes sagt til dem, men guiderne påstår hårdnakket at det er der. Ligeledes vil vi gøre nævnet opmærksomme på deres modstridende svar på indfødte der var i området.

Maden vi og de indfødte bestilte var fra samme menukort- derved ikke nogen a la carte man kunne vælge.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 13. november 2019 og 9. marts 2020 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 700 kr. eller et gavekort på 1.200 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”fuld kompensation”, svarende til tilbagebetaling af rejsens pris på 26.052 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 8. august 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det er absolut beklageligt, såfremt minibaren/køleskabet ikke har kunne køle til 4grader, men blot 6 grader og det dermed ikke kølede efter behov. Det glæder os dog, at guiderne kunne være behjælpelige med en løsning og tilbød, at I kunne opbevare medicinen andetsteds.

...

Ligeledes har vi med hotellet en god dialog og netop også derfor kunne vort personale være behjælpelige med at sørge for, at I ikke behøvede betale for udskiftning af pool-håndklæder såvel som opbevaring i køleskab.

Vort personale på Cypern talte desuden med hotellet angående antallet af cyprioske gæster og fik også her at vide, at alle er betalende gæster på hotellet.

...

Vi er kedede af I følte jer ringe behandlet ved bestilling af diverse mad, dette er ligeledes ikke noget vi hører ofte og vort personale har også talt med hotellet om dette.

...

Vort personale er ansat for at hjælpe vores gæster og stå til rådighed såfremt der er behov for, at få noget løst – præcis som de har gjort i denne sag. Vore rejseledere har desuden fundet det utroligt ubehageligt, gentagende gange at blive kaldt løgnere og værre og [Rejsearrangøren] anser ikke denne opførsel som passende overfor vores personale. Vi er absolut kedede af I ikke følte jer hørt, men hvorom alting er så forsøgte vort personale at hjælpe og komme med løsningsforslag. Herunder også tilbud om at flytte (tilbud på både 880€ samt 687€)

...”

I mail af 3. februar 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Sagen er kommenteret ud fra klagers punkter i klageskemaet:

Spa der er beskidt og ulækkert

Hotel manageren har over for [Rejsearrangøren]s personale på rejsemålet redegjort for, hvorledes jacuzziens renses samt bekræftet, at vandet skiftes, inden nye gæster ankommer.

...

[Rejsearrangøren] betragter således ikke dette som en mangel, der berettiger til kompensation.

Pool håndklæder der skulle betales for at få udskiftet

[Rejsearrangøren] henviser til hotelbeskrivelsen, hvor det under 'POOLS' fremgår, at skift af håndklæder koster EUR 2.

...

Som det fremgår af guiderens log, fik de på trods heraf arrangeret, at klager og hendes familie ikke skulle betale for rene pool håndklæder.

...

Manglende køleskab, dette er chekket med [Rejsearrangøren] inden bestilling

Lydfilen, som klager har vedlagt i sagen, er ikke optaget inden afrejse ved bestilling af rejsen – men efterfølgende.

Her bekræfter [Rejsearrangøren] salgskonsulenten, at der er køleskab på værelset, men da klager spørger, om det kan køle ned til 4 grader, som følge af at de medbringer medicin, svarer salgskonsulenten, at hun ikke kender til graderne, køleskabet kan køle ned til og derfor beder dem ringe til hotellet herom.

Sådanne detaljerede oplysninger kan det ikke forventes, at [Rejsearrangøren] kan svare på og salgskonsulenten har derfor med rette henvist klager til at kontakte hotellet, som er de nærmeste til at kunne bekræfte sådanne oplysninger.

[Rejsearrangøren] er ikke bekendt med, at klager har kontaktet hotellet herom inden afrejse.

Lokale, der benytter pool og solsenge uden og være gæster på hotellet (dette er chekket med [Rejsearrangøren] inden bestilling)

Lydfilen, som klager har vedlagt i sagen, er ikke optaget inden afrejse ved bestilling af rejsen – men efterfølgende.

...

[Rejsearrangøren] må afvise, at der er tale om, at lokale cyprioter benytter pool området samt solsengene uden at betale for dette.

Forskel på mad der bliver serveret for gæster er dårligere end den lokale bestiller
Den mad, man køber a la carte på et hotel, må ikke sammenlignes med all inclusive. Det er 2 forskellige ting.

Røræg der lugter af fisk

Dette beklager [Rejsearrangøren] naturligvis, men det fremgår ikke af guidernes log, at klager har påtalt dette over for guiderne

Forskel på hvad der står på menukort og hvad der bliver serveret

Det er ikke normalt, at man frit kan vælge fra a la carte menu kortene, når man er på all inclusive.

Ubehøvlet personale

Vi beklager, at klager og hendes familie har oplevet personalet som ubehøvlet.

[Rejsearrangøren] har ikke tidligere modtaget klager over personalet fra andre [Rejsearrangøren] gæster på hotellet. ...

Ønskede og skifte hotel, da [Rejsearrangøren] ikke ville gøre noget ved vores klager, henviste vi til rejsevilkårene og krævede et andet hotel.

Som det fremgår af guidernes log undersøgte man alternative hotel muligheder og kom også med et forslag til klager og hendes familie. Hotel flyt var imidlertid forbundet med ekstra pris for klager, da [Rejsearrangøren] ikke kunne anerkende klagers kritik punkter og fremførte mangler vedrørende det bestilte hotel.

...

Forskelsbehandling af hotellets gæster og lokale

Det er ikke noget [Rejsearrangøren] kan bekræfte, og ikke noget [Rejsearrangøren] har hørt om fra andre [Rejsearrangøren] gæster på hotellet.

Ingen After dinner snackbar

Det fremgår ikke af guidernes log, at klager har påtalt dette over for guiderne

...

Hotellet har svaret os, at de betragter det som et 'kølleskab' til brug som både køleskab og minibar, men slår man typen op, er det korrekt, at det står anført som minibar.

Uanset dette faktum, bør kunden altid undersøge nærmere med hotellet, såfremt der er specielle krav til det såsom opbevaring af medicin, hvilket klager ikke har gjort på forhånd.

...”

Ankenævnets afgørelse

Af rejsearrangørens beskrivelse af hotellet fremgår, at der er køleskab i dobbeltværelser og juniorsuiter.

Ankenævnet finder derfor, at klageren med rette har kunnet forvente, at der var et køleskab og ikke en minibar på værelserne.

Rejsen har derfor på dette punkt været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et mindre nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.300 kr.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet ikke, at klageren har godtgjort, at jacuzzien i juniorsuiten var utilfredsstillende i et sådant omfang, at den ikke kunne benyttes under opholdet.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at de lokale besøgende på hotellet ikke var gæster indkvarteret på hotellet, og at hotellets All inklusive samt personalets service og guideservicen var utilfredsstillende.

Klagerens krav vedrørende disse klagepunkter kan derfor ikke imødekommes.

Det følger af § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, at rejsearrangøren har pligt til på et varigt medium ved indgåelsen af aftalen at give klageren en række oplysninger, herunder om den samlede pris for pakkerejsen eller eventuelt hvilke typer yderligere gebyrer eller omkostninger den rejsende typisk vil kunne forvente at skulle betale, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 10.

Da klageren ved bekræftelsen af aftalen ikke fik oplyst, at det kostede et gebyr på 2 euro at udskifte poolhåndklæder, finder Ankenævnet, at rejsen på dette punkt har været behæftet med en mangel.

Da rejsearrangørens repræsentanter på rejsemålet sørgede for, at klageren kunne udskifte poolhåndklæder uden betaling, finder Ankenævnet, at afhjælpning af dette klagepunkt er sket inden rimelig tid. Klagerens krav kan derfor ikke imødekommes.

Det bemærkes, 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 oplysninger om indkvarteringsstedets væsentlige kendetegn, som fx inkluderede måltider, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 4, samt eventuelle gebyr, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 10.

Da en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå skal angive det fulde indhold af aftalen og omfatte alle de oplysninger, der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, er det ikke længere tilstrækkeligt, at rejsearrangøren i aftalen henviser til en brochure eller andet lignende markedsføringsmateriale, jf. bemærkningerne til lovens § 10.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet 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 1.300 kr. til klageren [Klager] samt renter af 600 kr. fra den 1. oktober 2019 og af 700 kr. fra den 19. juni 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