

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-2479

afsagt den 27. februar 2020

KLAGER	[Klageren]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Sharm El Sheikh, Egypten. 10.8.-24.8.2019	
PRIS	I alt 10.765,40 kr. (inkl. turistvisum)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. rengøringen, All Inclusive samt standarden. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	Kompensation samt erstatning af udgifter på 416,76 kr. til vand og øvrige drikkevarer. Rejsearrangøren har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.003 kr.	
KLAGEGEBYR	3. oktober 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	19. december 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.400 kr. til klageren [Klageren] samt renter fra den 3. oktober 2019. 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 17. juli 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Sharm El Sheikh, Egypten, for 2 personer for perioden fra lørdag den 10. august til lørdag den 24. august 2019 med indkvartering i standardværelse på hotel Sharm Holiday Resort. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. standarden, herunder ødelagt føntørre og borde i buffet-restauranten samt utilfredsstillende rengøring, herunder rengøringen af værelset, skimmelsvamp på badeværelset, beskidt pool og pool område samt beskidt toilet på hotellets fællesområde.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellets All Inclusive var utilfredsstillende, da flaskevand ikke var inkluderet, da der var katte i buffet-restauranten og barenes åbningstider ikke svarede til de åbningstider rejsearrangøren havde oplyst i beskrivelsen af hotellet.

Klageren gør endelig gældende, at guideservicen var utilfredsstillende, da servicetelefonnummeret for rejsemålet, der var oplyst i fakturaen, ikke virkede og det derfor ikke var muligt at få telefonisk kontakt med guiderne på rejsearrangørens servicetelefon.

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

”...

Officiel hotelklassificering ****

[Rejsearrangørens] hotelklassificering ****+

Hotel med god beliggenhed tæt på centrum i Sharm el Sheikh. Sharm Holiday er et stort hotel placeret højt på klipperne med udsigt over Naama Bay. Her findes to restauranter (buffet og a la carte mod betaling), tre barer, natklub, tre pools (to pools er opvarmet fra november til marts, afhængigt af vejret) med liggestole og parasoller.

...

Værelser

...

Badeværelserne har toilet, hårtørre og bad med vægmonteret bruser.

...”

På rejsearrangørens hjemmeside under beskrivelsen af hotellet fremgår endvidere:

”...

Generelle faciliteter

Opført år 1998

Renoveret år 2014

...

Restaurant/ Bar

Indendørs bar Lobby Bar 10:00-23:00

Udendørs bar Pool Bar from 10:00-00:00

Sunset Bar from 10:00 til sunset

...”

I mail af 17. juli 2019 fra rejsearrangøren til klageren er i afsnittet ”Information om din rejse” anført bl.a.:

”...

Er du ikke tilfreds? Sig til med det samme!

Vi i [Rejsearrangøren] Danmark vil gerne give dig årets bedste uger. Det er derfor vigtigt, at du meddeler eventuelle fejl eller mangler til [Rejsearrangørens] personale på rejsemålet straks og uden unødigt forsinkelse. Derved er vi i stand til at løse udfordringer hurtigt, og du kan fortsat nyde din ferie.

...”

Af klagerens ”Invoice...” - ”billet”, vedhæftet rejsearrangørens mail af 17. juli 2019 til klageren, fremgår bl.a.:

”...

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:

...

Hurghada +20 12 xxxx xxxx, Sharm el Sheikh +20 106 xxx xxxx, [...]. Undladelse heraf vil medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...”

Af rejsearrangørens ”Rejsebetingelser” - ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.”, vedhæftet rejsearrangørens mail af 17. juli 2019 til klageren, fremgår bl.a.:

”...

Pkt. 9 - Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsearrangørens lokale repræsentant straks og uden unødigt forsinkelse efter, at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...”

I mail af 12. august 2019 til rejsearrangøren har klageren bl.a. anført:

”...

Jeg har nu forgæves forsøgt at komme igennem til servicetelefonen hernede, men får en arabisk stemme i røret og så bliver der meldt optaget.

...”

Klageren har den 27. august 2019 nærmere begrundet sin klage til den indklagede rejsearrangør i den elektroniske klageformular på rejsearrangørens hjemmeside og gør yderligere gældende:

”...

Vi ankommer på hotellet og efter indtjekning går vi på jagt efter den bar som angiveligt skulle have åbent til kl. 00:00 ifølge jeres informationer på hjemmesiden. Vi får at vide på hotellet, at alt lukker kl. 23:00 og vi er derfor nødt til at købe en cola.

...

Da vi vågner dagen efter, får vi et chok! Vores værelse er så beskidt og klamt, at vi nærmest får det helt dårligt bare ved tanken om, at vi har sovet i det rum. Bruseren er fyldt med skimmelsvamp, gulvene har ikke været gjort rent i hvad der ligner årevis, det samme gør sig gældende for altandøren, bordene og alle spejle.

Vi gør opmærksom på dette i receptionen, og de siger de vil sende en mand til at rengøre vores værelse.

Vi går op for at få morgenmad og bliver mødt af vildfarende katte der løber rundt i hele buffeten, borde der totalt ødelagte og knap hænger sammen. Dette er simpelthen for ulækkert.

Jeg kontakter [guiden], for dette er ikke en standard jeg forventer når jeg bestiller et 3 hotel.

Han forsøger at forklare at jeg skal vide at standarden i Egypten ikke er samme som i Danmark, men nu har jeg rejst i Egypten de sidste 7 år og har ALDRIG oplevet et så ubeboeligt hotel som dette.

...

Efter flere forsøg på at få vores værelse rengjort kontakter vi igen [guiden], da intet sker, og tænker at han måske enten kan hjælpe med at få os flyttet til et andet værelse, eller i bedste fald hjælpe til at værelset bliver rengjort - intet sker, ingen kommer, og vi tager kontakt til både guest relation manageren og [guiden] igen.

Det lader ikke til at hverken [guiden] eller guest relation manageren har nogen autoritet over for hotellets ansatte. Vi har løbende forsøgt pr email og telefon at komme i kontakt med jer i Danmark, da vi så dette som den eneste udvej og eneste hjælp.

Vi bliver henvist til at benytte service telefonen, som står oplyst på vores billetter. Jeg forsøger forgæves at ringe og ringe, men uden svar. Jeg forsøger efterfølgende at ringe til jeres service telefon i Hurgarda, men heller ikke her bliver der svaret. Jeg tager igen kontakt til [guiden].

Han oplyser os om et andet telefon nummer, hvilket vi igen forgæves forsøger at komme igennem til. Jeg er på dette tidspunkt så frustreret at jeg er nød til at ringe hjem til min kæreste, for at få hans hjælp til at kontakte jer. Endelig får vi selv hul igennem til jeres service telefon!

Vi fortæller hvordan situationen er på dette hotel, og han forsøger igen at afspise os med at vi ikke kan forvente samme standard i Egypten som i Danmark, hvilket vi er udemærket klar over. Jeg forsøger at fortælle ham at vi har bestilt et 3 hotel, men All inclusive, hårtørre på værelset og en bar der har åbent til 00:00. Vi finder også ud af at All inclusive ikke gælder for vand på dette hotel, hvilket er yderst kritisabelt i 42 graders varme.

Når man bestiller All inclusive burde dette gælde alt, også som vand, vin og pommes frites.

Der er ikke tale om et 3 hotel, heller ikke i egyptisk standard, min hårtørre virker ikke på værelset, hvilket jeg har klaget over 7 gange og der går 2 dage før den bliver fikset, og han informeret mig om at åbningstiden i baren er blevet ændret på jeres hjemmeside, hvilket han beklaget meget. Vi kan nu se at dette stadig ikke er tilfældet.

Den generelle rengøring på hotellet, både inde og ude er nærmest ikke eksisterende. Pool

områderne bliver ikke rengjorte, ej eller heller poolen. Borde bliver ikke tørret af, baren bliver ikke tørret af - alt er fedtet og fyldt med madrester. Inde på selve hotellet er der kun et offentligt toilet, hvilket ikke bliver rengjort. Der ligger brugt toiletpapir over alt på gulvet, håndvasket virker ikke og i de fleste tilfælde er der heller ikke toiletpapir. Vi har sågar oplevet et par gange at der har været afføring på gulvet.

Der er 3 mennesker på hotellet der taler engelsk, hvilket betyder at vi under ingen omstændigheder har mulighed for at spørge efter hverken toiletpapir eller at få tørret det bord af vi sidder ved. Dette er under alt kritik.

...”

I mail af 24. september 2019 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Jeg forventer ikke et hotel der er plet frit og at alt er rent, men jeg forventer at jeg kan sove i rent sengetøj og få et rent håndklæde når jeg kommer ud af badet.

Jeg forventer at når jeg har gjort opmærksom på en mangel at der kommer nogle og fikser mit problem indenfor rimelig tid - ikke 3-5 dage.

...

Alle har noteret mine klager, men INTET er blevet udbedret under mit ophold.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 2. oktober 2019 til rejsearrangøren og mail af 15. oktober 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver compensation og erstatning af udgifter på 416,76 kr. til vand og øvrige drikkevarer.

Rejsearrangøren gør i mail af 24. september 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det skal nævnes, at det ikke er unormalt, at hoteller i Egypten er af en lavere standard end vi er vant til hjemmefra:

Hvad angår hotellerne i Egypten (også 4* og 5*) fungerer tingene ikke altid, som man kunne ønske sig. Service og håndværk er ikke altid i top, og det er ikke usædvanligt, at en pære er sprunget, døren binder eller at den opstillede ekstraseng ikke er topkvalitet.

Sharm Holiday er et 3-stjernet hotel, dvs. turistklasse:

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.

Det kan afspejle sig i rengøringen, maden og den generelle standard.

All Inclusive-konceptet varierer meget fra hotel til hotel, og der kan ske ændringer i løbet af sæsonen.

Det er derfor altid det koncept, man får udleveret af hotellet ved ankomst, der gælder.

Det fremgår af de indhentede destinationsrapporter, at I flere gange var i kontakt med både vores guider, receptionen og hotellet guest relations manager. Alle har hjulpet jer med de nævnte udfordringer hver gang, I har henvendt jer til dem. Dermed kan vi med udgangspunkt i ovenstående desværre ikke tilbyde jer en kompensation.
 ...”

I mail af 11. november 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...
 Vi kan ikke umiddelbart genkende klagers beskrivelse af forløbet, ej heller har hun nævnt alle klagepunkterne overfor vores destinationspersonale.
 Som det fremgår af vores hjemmeside, kan der ske ændringer i All Inclusive-konceptet i løbet af sæsonen. Det er dermed det All Inclusive-koncept, man modtager af hotellet ved ankomst, der er gældende. Her stod der de korrekte oplysninger om barens åbningstider.
 ...
 Vores servicetelefon bliver testet dagligt, og vi oplevede ikke problemer med denne under klagers ophold.
 Den 12.08. henvendte klager sig til vores guider vedrørende manglende rengøring på værelse, at hårtørreren på værelset var i udu samt den nævnte problematik om barens åbningstider. Vores guider arrangerede en hovedrengøring på værelset på daglig basis. Derudover tjekkede hotelpersonalet hårtørreren, og denne virkede fint.
 Senere samme dag ringede klager og sagde, at badeværelset var beskidt igen. Hotellets personale bekræftede overfor vores guider, at hotellets guest relation manager personligt havde tjekket værelset efter rengøringen og også badeværelset var skinnende rent. Vi sørgede dog for, at klager ville få gjort rent igen.
 ...
 Den 13.08. henvendte klager sig igen til guiden med et ønske om at skifte hotel, da de stadig var utilfredse med rengøringen. De præciserede ikke, hvad problemet var, og vores guide fandt hotellet til at være i orden. Vores guide undersøgte, om klager kunne skifte værelse, men dette var desværre ikke muligt, da hotellet var fuldt booket.
 Derefter hørte vi ikke fra klager igen og måtte dermed gå ud fra, at værelset var blevet ordentligt rengjort som aftalt med hotelpersonalet.
 Vi kan konkludere, at vi har afhjulpet med det samme, hver gang klager henvendte sig til os.
 Klager nævnte ikke andre problematikker over for os.
 ...”

I mail af 13. november 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...
 Vi har pt. ingen beskrivelse af All Inclusive liggende på vores hjemmeside for de enkelte hoteller. Vi henviser altid til den generelle information om All Inclusive.
 Havde klager henvendt sig igen, kunne vi have foretaget endnu en rengøring på værelset eller i værste fald skiftet klager over til et andet hotel – hvis det ikke var muligt at gøre ordentligt rent. Dette gælder også for resten af hotelområdet.
 Vi kunne derudover straks have skaffet nye håndklæder og sengetøj.
 ...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 24. september, 1. oktober og 2. oktober 2019 til klageren.

I mail af 16. november 2019 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Vi har flere gange i løbet af dagene, haft kontakt med [guiden] på destination, ang. alle klagepunkter og om evt. mulighed for at blive flyttet til et andet hotel. Ligeledes har vi forsøgt både via telefon og mail at få hjem fra kontoret i Danmark, hvor vi blot bliver afvist.

...

Som angivet forsøger [guiden] at afhjælpe vores problem med manglende rengøring på værelset, og vi bliver lovet at der bliver gjort hovedrent på vores værelse og at føntørren bliver fikset, så vi skal bare gå til poolen og slappe af. Da vi vender retur til vores værelse, kan vi konstatere at dette ikke er sket. Sengene er redt, men det er alt der er blevet gjort.

...

Vi var selv med oppe og tjekke vores værelse. Grunden til dette er at der skal gøres rent igen, da der nemlig IKKE er blevet gjort rent. Guestrelation giver os ret, og forsøger igen at afhjælpe.

...

Da vi igen engang må tage kontakt til guiden fordi der ikke bliver gjort det nødvendige for at møde vores krav om almindelig rengøring på værelset, får vi af vide at alle hoteller i den første uge er fuldt booket, vi kan ikke få skiftet til et andet værelse, da hotellet er fuldt booket, og hvis vi ønsker at blive flyttet til et andet hotel, skal vi vente til den efterfølgende søndag, og betale fuld pris+transfer og et administrationsgebyr for omflytningen.

Under samtalen med guiden, giver vi fuldt udtryk for hvilke ting der ikke er blevet rengjort, at føntørren stadig ikke virker, at vores sengetøj og håndklæder ikke er blevet skiftet, den manglende toiletpapir både på værelset og alle andre toiletter på hotellet, og ikke mindst skimmelsvamp i hele badekaret. Vi oplyser ham at man ikke engang kan vaske sine hænder på det offentlige toilet i receptionen fordi vandhanen ikke er korrekt monteret. Vi kan ikke redegøre for hvorfor deres guide ikke har noteret eller oplyst [Rejsearrangøren] dette.

...

Igen stiller vi spørgsmålstegn ved dette. Og vi må igen konkludere at jeres guide ikke har noteret vores klagepunkter, ej eller guestrelation fra hver dag. Vi har dagligt været i kontakt med op til flere personer ang. dette hotel og manglen på afhjælpning af vores klagepunkter.

...”

I mail af 20. november 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren ydermere gældende:

”...

All inclusive betyder ikke, at man kan forvente vandflasker på værelset, og det har vi på intet tidspunkt lovet. Vand har været tilgængeligt i hotellets restaurant og bar fra morgen til aften, og det har klager frit kunnet benytte sig af.

Vi mener, at hotellet lever op til et 3-stjernet hotel, og det er ikke korrekt, at der fx ikke skulle være blevet gjort rent i restauranten.
...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at rengøringen af klagerens hotelværelse var utilfredsstillende, trods hotellet flere gange sørgede for ekstra rengøring.

Ankenævnet finder endvidere, at hotellets swimmingpool samt rengøringen af poolområdet og toilettet på hotellets fællesområde var utilfredsstillende.

Rejsearrangøren har benægtet, at klageren har reklameret over hotellets swimmingpool samt rengøring af poolområdet og toilettet på hotellets fællesområde i forbindelse med indkvarteringen.

Den omstændighed, at klageren på rejsemålet ikke har reklameret over disse mangler, afskærer ikke klageren fra at opnå et nedslag i rejsens pris, idet rejsearrangøren ikke har godtgjort, at de kunne have afhjulpet de påberåbte mangler.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønmæssigt til i alt 2.400 kr.

Da klageren ikke har godtgjort, at der var skimmelsvamp på værelset, at buffetområdet var utilfredsstillende, samt at guideservicen var utilfredsstillende, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende disse klagepunkter.

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.

Ankenævnet skal henstille, at rejsearrangøren i forbindelse med oplysning om de rejsendes reklamationspligt i parternes aftale tydeligt oplyser kontaktoplysninger på rejsearrangøren eller andre klageren kan kontakte.

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, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 3.

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 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 2.400 kr. til klageren [Klageren] samt renter fra den 3. oktober 2019. 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