

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-2716

afsagt den 25. marts 2020

KLAGER	[Klager]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Rhodos, Grækenland. 19.7.-26.7.2019	
PRIS	I alt 17.336 kr. (inkl. tillæg for indtjekket bagage)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. hotellets beliggenhed i Kolymbia og ikke Faliraki, som bestilt.	
KRAV	”En kompensation der godtgør de trælse oplevelser vi fik, ved ikke at få et hotel i Faliraki, tæt på familie 50-100 % af rejsen pris er meget rimelig...” samt erstatning af udgift til transport på i alt 96 euro.	
KLAGEGEBYR	13. november 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	6. februar 2020	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.600 kr. og modværdien i danske kroner af 96 euro til klageren [Klager] samt renter fra den 13. november 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 16. juli 2019 ved telefonisk henvendelse til rejsearrangøren en rejse til Rhodos, Grækenland, for 2 personer for perioden fra fredag den 19. juli 2019 til fredag den 26. juli 2019 med indkvartering i et dobbeltværelse med haveudsigt på Leonardo Kolymbia Resort Hotel. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, da hotellet ikke lå i Faliraki by som forventet, men i Kolymbia, der ligger 12 km væk derfra.

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

”...

Rejser / Grækenland / Rhodos / Faliraki
Hotel Leonardo Kolymbia Resort

...

Blot få minutters gang fra vandkanten ved Kolymbia Beach finder du Leonardo Kolymbia Resort, der fremstår moderne og næsten funklende nyt efter renovering i 2019.

...”

Af klagerens ”Billet” vedhæftet mail af 16. juli 2019 ”Booking bekræftelse” fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Indkvarteringsstedets beliggenhed, væsentlige kendetegn og kategori i henhold til destinationslandets regler findes på hotellets hjemmeside. Både her og på vores hjemmesides områdebeskrivelser og hotelbeskrivelser finder man også oplysninger om egnethed for bevægelseshæmmede og kørestolsbrugere.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 22. juli 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Tirsdag den 16/7 ringer jeg til [Rejsearrangøren], og snakker med en [rejsearrangørens medarbejder]. Jeg spørger, om der er nogle rejser til Faliraki på Rhodos, og gør ekstra opmærksom på, at det skal være i Faliraki, da vi har familie, der holder ferie der, og vi skal være sammen med dem.

Hun finder frem til, at der er plads på Leonardo i Faliraki, og hotellet lever op til de krav vi ønsker. Rejsen bliver købt og betalt over telefonen.

Fredag den 19/7 tager vi på ferie i Faliraki, tror vi. Vi ender godt nok på hotel Leonardo, men i Kolymbia ca. 12 km fra Faliraki.

Lørdag morgen møder vi er par fra Sjælland, der har samme oplevelse som os. Vi går fælles til guiden [...], og forklarer ham sagen. Han lover at vende tilbage søndag.

[Guiden] vender ikke tilbage, vi opsøger ham mandag og han siger, at der ikke er noget at

gøre ved, at vi ikke er i Faliraki, som lovet og som der står på jeres egen hjemmeside. Han siger, at byen Kolymbia hører til Faliraki kommune, og det er derfor. Vi snakker så med hotellet, som fortæller, at Kolymbia IKKE har noget med Faliraki at gøre overhovedet heller ikke kommunen. Vi er på et dejligt hotel, men ikke sammen med familie som forventet, og i en flække hvor vi næsten kan gå i seng efter aftensmaden, fordi det er intet at foretage sig, der er vel ialt 50 butikker og barer, og det er det. ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 11. august og 8. oktober 2019 til rejsearrangøren og mail af 28. november 2019 og 5 februar 2020 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”En kompensation der godtgør de trælse oplevelser vi fik, ved ikke at få et hotel i Faliraki, tæt på familie 50-100 % af rejsen pris er meget rimelig...” samt erstatning af udgift til transport på i alt 96 euro.

Rejsearrangøren gør i mail af 11. november 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...
Med reference til behagelig telefonsamtale skal vi for god ordens skyld bekræfte vores tilbud om forlig i ovennævnte sag på i alt kr. 3.468,- for manglende adresse på hotel Leonardo Kolymbia Resort på jeres billet.
...”

I mail af 22. januar 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...
Vi optager ikke vores telefonsamtaler, og derfor bekræfter vi altid skriftligt den indgåede aftale. [Rejsearrangørens medarbejder] husker desværre ikke samtalen, og kan derfor ikke bekræfte, at gæsten har bedt om et hotel i Faliraki.
Da [klageren] taler med [rejsearrangørens medarbejder] har vi desværre en fejl på vores hjemmeside, så hotel Leonardo Kolymbia Resort er listet under hoteller i Faliraki, selvom det - som navnet indikerer - er beliggende i Kolymbia ca. 7 km fra Faliraki, hvis man går langs stranden, og ca. 12 km hvis man kører i bil.
Ved en fejl havde vi ikke fået hotellets adresse sat på beskrivelsen på vores hjemmeside og på billetten.
Der er ingen tvivl om, at vi har lavet en fejl og ikke oplyst korrekt adresse og beliggenhed.
...”

Ankenævnets afgørelse

Rejsearrangøren har erkendt, at det bestilte hotel på hjemmesiden ved en fejl var anført som beliggende i byen Faliraki, og ikke i byen Kolymbia, da klageren bestilte rejsen, og at de i strid med lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers 9, stk. 2, jf. § 10, ikke har givet klageren oplysning om indkvarteringsstedets beliggenhed på et varigt medium, jf. § 6, stk. 1, nr. 3.

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 skønsmæssigt til i alt 2.600 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren er berettiget til erstatning af modværdien i danske kroner af udgifterne til transport på 96 euro.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det yderst kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret klagerens henvendelser.

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 2.600 kr. og modværdien i danske kroner af 96 euro til klageren [Klager] samt renter fra den 13. november 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand