

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-2916

afsagt den 30. april 2020

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager]	(4 voksne/1 barn)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Side, Tyrkiet. 27.9.-4.10.2019	
<b>PRIS</b>	I alt 24.113 kr. (ekskl. gebyr for navneændring)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering pga. værelsets standard og rengøring samt at værelset var beregnet til fire personer.	
<b>KRAV</b>	”Krav om at få de 840 euro i ekstraudgift refunderet”	
<b>KLAGEGEBYR</b>	21. november 2019	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	9. januar 2020	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.900 kr. og modværdien i danske kroner af 840 euro til klageren [Klager] samt renter fra den 6. 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 %.*

*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 12. januar 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Side, Tyrkiet, for 5 personer for perioden fra fredag den 27. september til fredag den 4. oktober 2019 med indkvartering i et familieværelse med havudsigt på hotel Nashira Resort Hotel. Med All Inclusive.

Den 16. september 2019 blev to af de oprindelige rejsende ændret til to nye medrejsende.

Dag 2 – lørdag den 28. september 2019 – valgte klageren at tilkøbe et ekstra værelse på hotellet.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, da de blev ”indkvarteret i et værelse, der max var beregnet til 4 personer”, herunder var der ikke senge til 5 personer, og værelset var ”i meget dårlig stand, både vedligeholdelsesmæssigt og rengøringsmæssigt”.

Af klagerens ”Bookingbekræftelse”, vedhæftet i mail af 12. januar 2019 fra rejsearrangøren, fremgår bl.a.:

”...

Hotelinformation

Hotel:

...

Nashira Resort Hotel

...

[\*\*\*\*\*]

...

Reklamation: Ved mangler ved rejsen

Oplever du fejl/mangler på din rejse, har du pligt til straks og uden unødigt forsinkelse at informere [Rejsearrangøren]s rejseleder eller servicekontor om dem på flg. telefonnumre: Antalya, Kerner, Belek, Side, Marmaris og Bodrum +90 [...].

...

Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet.

..”

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

”...

Værelser

Rummelige og komfortable værelser udstyret med sikkerhedsboks, aircondition (periodevis slukket afhængigt af vejr), satellit-tv, minibar (fyldes hver anden dag med vand og sodavand), laminatgulv, kedel og kaffe-te sæt samt balkon.

...

Familieværelse (40-58 m<sup>2</sup>) med plads til max 3 voksne og 1 barn under 12 år eller 4 voksne. Havudsigt mod tillæg. Dobbeltseng eller to enkeltsenge og ekstra opredning på foldeseng.

...”

Klageren har den 7. oktober 2019 nærmere begrundet sin klage til den indklagede rejsearrangør i den elektroniske klageformular på rejsearrangørens hjemmeside og gør yderligere gældende:

”...

Vi får anvist 1 familie værelse, hvor der kun er plads til 4. Rengøringen er meget mangelfuld, der er huller i væggene og der stikker ledninger ud fra væggen og den ene senge-lampe, der drypper vand på gulvet fra aircon. Aircon på soveværelset kan ikke reguleres, da remote mangler. Vi henvender os i reception, og siger, at vi skal have 2 værelser, da værelset kun er beregnet til 4 personer (som der står på jeres hjemmeside).

Dette ønske kan de ikke opfylde, da [Rejsearrangøren] kun har booket det ene værelse. Der kommer tekniker på værelset, og kigger på aircon, og han kommer senere med en ny remote. Der mangler også sengelinned, efter noget tid kommer der en med et tæppe og et lagen, og vi må redde op på en sofa til barnet.

Vi valgte at sove på værelset den første nat. Jeg skrev mails til info@[Rejsearrangøren].dk allerede om natten, og vi kontaktede kontoret om morgenen 28/9, hvor vi fik at vide, at vi skulle kontakte guiden. Dette gjorde vi og hun kom på hotellet over middag den 28/9. Hun kunne godt se problemet og hjalp os så godt som muligt, dog kunne hun ikke skaffe os et ekstra værelse. Dette værelse sagde hun, at vi selv skulle bestille og betale, og så klage til jer, når vi kom hjem.

...

Hun påtalte den manglende rengøring overfor receptionen, samt de fejl der var på værelset, men det eneste, der blev udbedret nogenlunde, var rengøringen, da vi selv betalte rengøringspersonalet. De øvrige fejl med ledninger ud af vægge og vand på gulvet fra aircon blev ikke løst.

...”

I mail af 25. november 2019 til Ankenævnet anfører klageren bl.a.:

”...

Værelset bestod af 2 rum med dobbeltsenge og 1 badeværelse, 1 altan på max 1,5 m2 med et lille bord og 1 stol :(

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 6. og 7. november 2019 til rejsearrangøren og mail af 8. januar 2020 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”at få de 840 euro i ekstraudgift refunderet”.

Rejsearrangøren gør i mail af 28. september 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi kan se på jeres billet at det, I har bestilt, da I bookede jeres rejse på vores hjemmeside, er 1 familieværelse til 4 voksne og 1 barn.  
Dermed har I fået det bestilte værelse.  
Ønsker I et værelse mere, skal I kontakte vores guider, så de kan undersøge mulighederne for at tilkøbe et ekstra værelse.  
...”

I mail af 6. november 2019 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...  
Det fremgår af jeres booking, at I kun har booket 1 værelse. Hvis noget er forkert i reservationen, er det ens eget ansvar at tjekke dette og kontakte os hurtigt muligt med henblik på at få det ændret.  
Det fremgår derudover af vores hjemmeside, at et familieværelse har plads til 3 voksne og 1 barn eller 4 voksne. Dette forklarede vores guide jer også.  
Vores guide sørgede dog for at bede hotellet gøre værelset ordentligt rent og at fikse de andre problematikker.  
Derefter hørte vi ikke fra jer igen, og måtte dermed gå ud fra, at tingene var gået i orden.  
...”

I mail af 8. januar 2020 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...  
Som det fremgår af vores hjemmeside, er der plads til 3 voksne og 1 barn ELLER 4 voksne på et familieværelse.  
Da klager bookede rejsen gennem vores hjemmeside, bestilte han kun ét værelse. Dermed er vi uforstående overfor det faktum, at klager troede, han ville få 2 værelser. Han har kun bestilt og betalt for ét værelse, hvorfor han ikke med rette kan forvente at modtage 2 værelser.  
Da klager kontaktede vores guide, nævnte han intet om manglende rengøring eller andre fejl og mangler. Havde han oplyst os om dette, kunne vi have sørget for rengøring eller evt. værelsesskifte.  
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 7. november 2019 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Af rejsearrangørens hotelbeskrivelse fremgår, at der på et familieværelse, som klageren havde bestilt, er plads til ”max 3 voksne og 1 barn under 12 år eller 4 voksne”.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved ankomsten fik anvist et familieværelse, der bestod af to rum med en dobbeltseng i hvert rum og med plads til i alt 4 personer.

I et tilfælde som det foreliggende, hvor klageren jf. billetten havde bestilt et familieværelse til fem rejsende, men hvor det efter det oplyste rent faktisk ikke var muligt at indkvartere klageren som bestilt, fordi familieværelset kun var beregnet til 4 personer, burde rejsearrangøren

efter Ankenævnets opfattelse ved bestillingen have sikret sig, at oplysningerne var i overensstemmelse med de faktiske mulige værelseskombinationer.

På denne baggrund samt henset til at klageren fik udleveret sengelinned og selv måtte rede op på en sofa til den femte person, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.900 kr.

Manglen bedømmes kompensationsmæssig fra klagerens ankomst fredag den 27. september 2019 til to af de rejsendes flytning til nyt værelse lørdag den 28. september 2019.

Klageren er endvidere berettigede til erstatning af modværdien i danske kroner af udgiften på 840 euro til et ekstra værelse 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 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 1.900 kr. og modværdien i danske kroner af 840 euro til klageren [Klager] samt renter fra den 6. 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 %.

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