

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-32

afsagt den 4. juli 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Agadir, Marokko. 22.12.-30.12.2018.	
PRIS	I alt 9.452 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. standarden og rengøringen.	
KRAV	”fuld erstatning...” Rejsearrangøren har under ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren et gavekort på 1.000 kr.	
KLAGEGEBYR	15. januar 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	26. marts 2019	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. august 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Agadir, Marokko, for 2 personer for perioden fra lørdag den 22. december til søndag den 30. december 2018 med indkvartering i dobbeltværelse på Hôtel Club Al Moggar. Med halvpension.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. standarden og rengøringen, herunder bl.a. utøj, skimmelsvamp, løst blandingsbatteri, badeværelsesdør der ikke kunne lukkes og manglende skift af håndklæder.

Af klagerens ”Bestillingsbekræftelse” fremgår bl.a.:

”...

Altid en tryk ferie

Med [Rejsearrangøren] er du aldrig overladt til dig selv.

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at kontakte hotellets reception, biludlejningsselskab eller anden leverandør, i stedet for at vente til du kommer hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme. Kontaktoplysninger til leverandør finder du på din voucher sammen med dine rejседokumenter. Får du ikke den hjælp, du har brug for, er det vigtigt, at du ringer til os på +45 [...]. Udenfor normal åbningstid bliver telefonen besvaret af en skandinavisktalende medarbejder. Udeladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af dit krav.

...”

På bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Hotelkategorier

Alle hoteller er klassificeret af de enkelte landes myndigheder ud fra forskellige skalaer. Vi har valgt at supplere disse med vores egen klassificering i form af hjertet, som angives fra et til fem. Derudover benytter vi et+, som viser, at hotellet er lidt bedre end normalt for sin klassificering.

Vi bedømmer ud fra forholdene på rejsemålet, hvilket kan betyde, at et hotel med samme klassificering kan have forskellige standarder på forskellige rejsemål. [Rejsearrangørens] klassificering sker ikke kun på baggrund af værelsernes standard, men det samlede indtryk i forhold til hotellets beliggenhed, indretning, faciliteter, aktiviteter osv. Vores gæsters bedømmelse, som vi modtager via vores spørgeskemaer, spiller også en stor rolle for hvert hotels klassificering.

...

4. Bedre mellemklasse med flere faciliteter og/eller udmærket beliggenhed.

...

Rengøring på hotelværelset

Vi gør opmærksom på, at rengøring kan ske såvel formiddag som eftermiddag. Der gøres rent 2-6 gange om ugen - se nærmere information under hotelbeskrivelsen. Gulvet bliver fejlet eller vasket, badeværelset gøres helt eller delvist rent, affald fjernes, sengene bliver

redt, og der støves af. Skift af sengelinned og håndklæder sker som regel 1-2 gange om ugen på mellemklassehoteller. Har hotellet rengøring f.eks. to gange om ugen, betragtes rengøring og skift af sengelinned/håndklæder på ankomstdagen som første gang.

...

Uvelkomne husdyr og myg

Hunde og katte er almindelige indslag i dyrelivet på vores rejsemål, men også myg, myrer og kakerlakker kan forekomme. Får du besøg af uvelkomne husdyr på hotelværelset eller i lejligheden, er det vigtigt, at du kontakter vores personale, idet insektmidler og lignende ofte kan afhjælpe eller forhindre problemet.

..."

Af rejsearrangørens "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v." fremgår yderligere:

"...

Pkt. 8 - Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejssende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i rejsearrangørens elektroniske klageformular den 30. december 2018 og gør yderligere gældende:

"...

Er lige kommet hjem i nat efter en rejse med utøj, vrede, ked af det samt frustration [over] rejse som skulle glæde min mand og jeg.

VÆRELSE UHUMST, ULÆKKER OG SNAVSET som en fængselscelle.

Ingen rengøring, ingen skift af sengetøj, håndklæder kun skiftet en gang, måtte lægge håndklæde på gulvet for at ikke blive snavset igen efter bad, ingen service selv om klagede, har aldrig oplevet noget så snavset og MEGET ULÆKKER med også kakerlakker som vi trådte ihjel. Alt var simpelthen dårligt. ØV ÆV, spild af tid, penge og glæde ved en julejule. ALDRIG mere [Rejsearrangøren]. Vil offentliggøre de ulækre billeder jeg har taget på internet som skræk og advarsel til andre, ingen af de ting i lovede var i orden. Det eneste der virkede var transfer. Vi klør stadig over hele kroppen selv om vi tog bad lige da vi kom hjem.

...

Var du i kontakt med [Rejsearrangøren] under ferien vedr. dine synspunkter? Nej

Hvad var årsagen til, at du ikke kontaktede [Rejsearrangøren] med dine synspunkter under ferien? Der var ingen [Rejsearrangøren] medarbejdere på stedet, fik vi at vide.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 15. januar, 15. februar, 21. marts 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har under ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren et gavekort på 1.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”fuld erstatning...”

Rejsearrangøren gør i mail af 18. januar 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er kede af, at der har været forhold på hotellet, som ikke har levet op til jeres forventninger, og at I ikke kontaktede os, så det kunne være løst evt. ved flytning til et andet hotel.

På jeres billet side 5 findes telefon nr. til vores 24 timers servicetelefon.

Er der forhold under ferien, som ikke er i orden, må I kontakte os med det samme, så det kan blive afhjulpet. Sker det ikke har det indflydelse på evt. efterfølgende kompensation i henhold til retningslinjerne fra Pakkerejse-Ankenævnet.

...”

I brev af 19. marts 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Klager køber rejse til Marokko med indkvartering på Hotel Club Al Moggar i Agadir. Hotellet er angivet i kategori 4, der er betegnelsen for "bedre mellemklasse", som det fremgår af vores kategoriforklaring.

Efter klagers hjemkomst modtager vi en reklamation over manglende rengøring, skift af sengetøj og håndklæder, samt tilstedeværelse af kakerlakker. Vi kan konstatere, at disse punkter efterfølgende i klageskema til Pakkerejse-Ankenævnet nu er udvidet med løst blandingsbatteri, skimmelsvamp, toiletbørste med gammel afføring og døren til bad revet. Det er forhold, som ikke fremgår af klagers henvendelse til os.

Vi er ikke i stand til at bekræfte det af klager fremførte idet klager under hele opholdet ikke har kontaktet os. Klager anfører selv i reklamationsformularen under punktet "Var du i kontakt med [Rejsearrangøren] under ferien vedr. dine synspunkter - Nej". I det efterfølgende punkt på klageformularen under punktet "Hvad var årsagen til, at du ikke kontaktede [Rejsearrangøren] med dine synspunkter under ferie", skriver klager "der var ingen [Rejsearrangøren] medarbejder på stedet fik vi at vide". Vi må dog fastholde, at allerede i vores "almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.", som klager har skullet bekræfte at have gennemlæst ved afkrydsning inden bookingen kunne gennemføres, og dermed inden der har været en aftale mellem klager og [Rejsearrangøren], fremgår det i punkt 9 "Reklamationer" at opstår der fejl I mangler på rejsemålet, skal man i første omgang kontakte underleverandøren. Det fremgår også, at får man ikke den hjælp, som man har brug for, skal man kontakte vores 24-timers betjente telefon på +45 [...]. Vi er derfor uforstående overfor at klager i skema til Pakkerejse-Ankenævnet anfører under punktet "Hvilket svar fik du", at "Der var ingen [Rejsearrangøren] repræsentant eller [Rejsearrangøren] kontor og de var ligeglade med os blev bare afvist".

Netop derfor burde klager have kontaktet os på det anførte telefonnummer, så vi kunne have været behjælpelig med afhjælpning.

Reklamationspligten og konsekvensen af ikke at reklamere straks og uden ugrundet ophold, fremgår yderligere af første skriftlige materiale, som klager modtager fra [Rejsearrangøren] idet der på side 5 i bestillingsbekræftelsen er angivet pligten under punktet "Altid en tryk ferie", hvor vi igen gengiver det telefonnummer, som man skal kontakte. Yderligere gentager vi samme information på side 5 i klagers billet. Vi må derfor fastholde, at vi rigtig mange steder gør opmærksom på hvordan man som gæst skal kontakte os og få hjælp til afhjælpning. Klager har imidlertid valgt ikke at kontakte os på noget tidspunkt under opholdet og først efter hjemkomst indsende klager over forhold, der kunne være afhjulpet med det samme hvis vi var blevet gjort opmærksom på det. At så klager har valgt at supplere klagepunkterne med yderligere punkter i skema til Pakkerejse-Ankenævnet, er blot en konstatering af, at vi blev frataget muligheden for at være behjælpelig.
 ...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 24. maj 2019 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 20. maj 2019 til Ankenævnet yderligere kommenteret sagen og anfører bl.a.:

”...

Da vi kom til hotellet fik vi anvist et værelse som nærmest lignede et fængsel - snavset og rusten. Vi gik straks tilbage til reception og sagde at vi nægtede at modtage det værelse. Efter diskussion frem og tilbage sagde de at vi måtte vente til alle var tjekket ind. Det tog ca. 4-5 timer ??? (vi tror det var med vilje at de lod os vente så længe). Så kl. var blevet 3 om natten. Vi var trætte. Så fik vi et værelse som var meget lidt bedre end det første. Vi gik tilbage igen og sagde at det ikke var ok men de viftede bare med armene og sagde at der ikke var andre værelser ledige. Vi prøvede at få dem til at forstå at det ikke var i orden men de forstod ikke engelsk eller ville ikke og det er jo også en måde at komme let hen over det. Hvis vi kunne, havde vi taget hjem igen med det samme, og efter som [Rejsearrangøren] ikke har hotellet mere da vi spurgte kort tid efter over chatten efter hjemkomst, tyder det jo også på at der er noget galt.

Jeg har desværre ingen kvittering over klagen da alt foregik mundtligt med hotellet idet der ikke var [Rejsearrangøren] folk eller kontor i Agadir.

...”

Rejsearrangøren har i brev 21. maj 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

”...

Ved klagers første henvendelse til os, kontaktede vi faktisk hotellet for at få oplyst hvad klager havde fremført overfor personalet i receptionen. Imidlertid har hotellet til os oplyst, at man udelukkende har anført en henvendelse ved ankomsten, hvor klager fremsatte et ønske om alternativt værelse, hvilket hotellet imødekom. Derudover har man ikke konstateret yderligere henvendelser eller klagemål i det hele taget.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved ankomsten til rejsemålet blev indkvarteret på det bestilte hotel, som var utilfredsstillende pga. rengøringen og standarden.

Efter henvendelse til hotelpersonalet fik klageren anvist et andet værelse, der også var utilfredsstillende pga. rengøringen og standarden.

Rejsearrangøren har imidlertid benægtet, at klageren efterfølgende har reklameret over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med indkvarteringen, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Såfremt klageren havde reklameret til rejsearrangøren uden unødigt forsinkelse, ville rejsearrangøren, efter Ankenævnets vurdering, have haft mulighed for at afhjælpe manglen ved at foretage rengøring eller tilbyde klageren anden indkvartering.

Klagerens reklamationspligt er angivet i rejsearrangørens bestillingsbekræftelse, som klageren modtog på bestillingstidspunktet, og således er en del af aftalegrundlaget.

Da rejsearrangøren, som følge af klagerens manglende reklamation under rejsen, har været afskåret fra at afhjælpe manglen, kan klagerens krav i forbindelse med indkvarteringen ikke imødekommes, jf. § 22 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Da klageren 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:

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand