

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-38

afsagt den 11. september 2019

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[Klager] [Adresse1] [By1]	(1 voksen/1 barn)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Belek, Tyrkiet. 14.10.-21.10.2018.	
<b>PRIS</b>	I alt 10.820 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. hotelpersonalets service, da de serverede sodavand med sukker som light sodavand.	
<b>KRAV</b>	”En uges ferie fra arbejde (DKK 9.000) og rejsen til Tyrkiet som blev ødelagt af denne oplevelse (DKK 10.820).” Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en rabat på 500 kr. på næste rejse.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	26. februar 2019	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	22. maj 2019	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 500 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 23. november 2018. 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. september 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Belek, Tyrkiet, for 2 personer for perioden fra søndag den 14. oktober til søndag den 21. oktober 2018 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Crystal Waterworld Resort & Spa. Med Ultra All Inclusive.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Jeg har diabetes 1 og har fået sodavand med sukker i hver gang at jeg har bestilt en light sodavand på hotellet, hvilket hotellet også har bekræftet overfor [Rejsearrangøren]. Hvis hotellet blot havde sagt at de var løbet tør for light sodavand, så havde jeg ikke noget at klage over.”

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

Crystal Waterworld er et skønt 5 stjernet Ultra All Inclusive familie-hotel beliggende i Belek. Hotellet har et stort poolområde med flere swimmingpools og en stor aquapark med alverdens vandrutsjebaner for både børn og voksne. Fra hotellets område er der direkte adgang til stranden, hvor der er rig mulighed for at nyde solens stråler.

...

Importeret alkohol, drikkevarer serveret i flaske, friskpresset frugtjuice, motoriserede vandsportsaktiviteter, og nogle faciliteter (herunder billard, bordfodbold, leje af tennisudstyr etc.) er ikke inkl. i Ultra All Inclusive konceptet.

...”

På rejsearrangørens hjemmeside fremgår bl.a.:

”...

Hos [Rejsearrangøren] har vi et stort udbud af All Inclusive hoteller, med fokus på total afslapning. All Inclusive er blevet en mere og mere populær rejseform og findes i dag i mange variationer. Du kan bl.a. vælge imellem All Inclusive hoteller med både 3 - 4 og 5 stjerner. Indholdet i All Inclusive-konceptet varierer fra hotel til hotel, men er som et minimum altid inkluderet de tre hovedmåltider og alle drikkevarer (undtaget importerede alkoholiske drikkevarer). En tommelfingerregel er, at der som oftest indgår mere på et 5-stjernet hotel end på et hotel med 3 stjerner og at kvaliteten af maden også svarer hertil. Med All Inclusive betaler du på forhånd og du behøver ikke at bekymre dig om, at skulle betale hver gang du har bestilt noget at drikke eller spise. Slutregningen skal du heller ikke bekymre dig om - for der er ikke nogen. Det hele er betalt på forhånd.

Det bedste All Inclusive, får du på nogle af vores 5 stjernede luksushoteller, som tilbyder det "lille ekstra" med "Ultra" All inclusive. Her findes der ofte flere restauranter at vælge imellem, og her er der også mulighed for, at spise A la Carte som variation til All Inclusive buffeten. Derudover er der altid mulighed for, at få noget at spise og/eller drikke - dvs i alle døgnets 24 timer. På de allerfineste hoteller, tilbydes der også enkelte importerede alkoholige drikkevarer og minibar med daglig opfyldning. Se hotelbeskrivelserne for yderligere oplysninger.

...

All Inclusive (AI):

Morgenmad, frokost og aftensmad, inklusive lokalt producerede drikkevarer i et af hotellet bestemt tidsrum. Vær opmærksom på, at jo højere standard hotel du vælger, jo større er udvalget af mad og drikkevarer som regel. På nogle hoteller er snacks, is etc. inkl. Hvis dette er tilfældet, fremgår det af hotelbeskrivelsen.

Udvalget af mad- og drikkevarer afspejles naturligvis i hotellets standard. Dvs., at All Inclusive på et 3 stjernet hotel, ikke kan sammenlignes med All Inclusive på et 5 stjernet hotel. Konceptet varierer en del fra hotel til hotel: Nogle luksushoteller tilbereder overdådige buffeter med et stort udvalg, specielle børnebuffeter, flere forskellige snacks fra tidlig morgen til sen aften, og is hele dagen. På et mellemklassehotel er buffeten mere beskedent, og består ofte af få retter, og is og snacks er sjældent inkl. På nogle hoteller er light sodavand ikke inkl. i All Inclusive konceptet.

...

Ultra All Inclusive (UAI):

Morgenmad, frokost og aftensmad, snacks og evt. is i løbet af dagen, lokalt producerede drikkevarer i et af hotellet bestemt tidsrum. Enkelte importerede drikkevarer kan være inkl. På UAI hoteller vil der som regel være adgang til drikkevarer og snacks næsten døgn rundt.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 24. oktober 2018 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg vil starte med at sige tak for en fin rejse til Tyrkiet sammen med min 7-årige datter.

Jeg havde desværre en meget alvorlig og dårlig oplevelse på hotellet.

Til at starte med vil jeg fortælle, at jeg har type 1-diabetes.

Under de første 4 dage af mit ophold på Crystal Waterworld Resort & Spa gik jeg rundt og følte mig træt og uoplagt (sov 10-11 timer hver dag). Mit syn var lidt sløret og humøret var ikke i top. Jeg troede at det skyldtes starten på en forkølelse/influenza, varmen eller måske flyveturen.

Hver gang at jeg var i en af de 6 barer for at få en cola light, så spurgte jeg 2-3 gange om det var light. Selv herhjemme i Danmark spørger jeg altid en ekstra gang om det er light, hvis det bliver serveret fra et postmix anlæg hvor at jeg ikke kan se hanerne der bliver skænket fra.

På 4. dagen har jeg drukket ca. 5 colaer (det er varmt) og da jeg så kommer op i baren for at få min 6. cola light, så står der så en ny bartender, som fortæller mig at de ikke har noget cola light på hotellet. Jeg tænker først at han ikke forstår hvad jeg beder ham om, men begynder også at tænke på min tilstand.

Jeg går derfor i hotellets reception og fortæller historien og om min sukkersyge til en dame i customer relations. Sammen går vi hen i baren oppe ved receptionen. I denne bar står en dame som præsenterer sig som aftenens barchef på hotellet. Vi spørger hende om hun har cola light, hvorefter hun siger ja og går hen og hælder en cola op fra sit postmix anlæg. Jeg spørger hende om hun er helt sikker på at det er cola light, hvortil at hun svarer at det er det. Så spørger jeg hende om jeg må se hendes anlæg, hvilket hun ikke er så glad for. Jeg får mig presset forbi hende og kigger ind i skabet under postmix anlægget.

Der står 2 gange Coca Cola (med sukker) i skabet. Den ene fører op til Coca Cola hanen og den anden fører op til Coca Cola Light hanen.

Jeg har vedhæftet billeder af anlæg, postmix beholdere og barchefen.

Jeg "taler" samme aften med en F&B Manager, men han forstår hverken engelsk eller hvad problemet er. Damen fra customer relations, som jeg tidligere har talt med lover mig derfor et møde med F&B Managerens overordnede dagen efter kl. 9:00.

Da jeg morgenen efter står i receptionen kl. 9:00 er der desværre ingen overordnet F&B Manager, men hotellet har været ude i byen og købe Coca Cola Light på dåse til mig.

Ved 10-tiden møder der så to personer op. Den ene er den overordnede F&B Manager som hedder [...]. Han fortæller mig at de desværre har haft problemer med deres leverancer af Coca Cola Light i den seneste tid. Jeg fortæller dem om min sukkersyge og konsekvenserne ved at give en diabetiker sukker. De virkede ikke specielt interesserede, men undskyldte mange gange. Samtalen ender med at den ene person tager sin telefon frem og tager et billede af mit ansigt. Han fortæller mig at han vil sende billedet ud til alle ansatte på hotellet, så de kan forholde sig korrekt til min sygdom. Jeg fortæller ham at de nok bør servere light sodavand til alle som beder om det, da jeg højst sandsynligt ikke er den eneste diabetiker på hotellet.

Jeg forlader hotellet og går ud og køber mine egne light sodavand på dåse.

Da jeg kommer retur på hotellet fra mit indkøb har jeg ikke lyst til at være der mere, da det ikke er sjovt at alle kender til ens sygdom. Jeg ringer derfor til jeres hotline og fortæller om problemet til en svensk pige hos [Rejsearrangøren]. Hun kan sagtens sætte sig ind i problemet og vil straks se om hun kan finde en løsning. Hun lover at ringe tilbage, men det gør hun desværre ikke. Da ferien er tæt på at være ovre gør jeg ikke yderligere ved dette.

Min tilstand (sukker tal) bliver stabiliseret sent fredag aften og om lørdagen og om søndagen får jeg det godt igen.

Formålet med ferien var at komme væk fra en stressende hverdag og at få ladet batterierne op igen. Dette skete dog ikke og jeg kunne mærke på min datter at hun var mærket af situationen. Hun har desuden talt om oplevelsen hver dag siden vi kom hjem fra Tyrkiet.

..."

I mail af 28. marts 2019 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"...

- Oplyse/dokumentere om du har gjort bureauet bekendt med at du er diabetiker under bestillingsprocessen – det har jeg ikke.

..."

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en rabat på 500 kr. på næste rejse, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "En uges ferie fra arbejde (DKK 9.000) og rejsen til Tyrkiet som blev ødelagt af denne oplevelse (DKK 10.820)."

Rejsearrangøren gør i mail af 20. december 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er kedede af at høre, at hotellet serverede sodavand indeholdende sukker, på trods af, at de flere gange havde bekræftet, at det var light sodavand uden sukker. Vi er helt enige med dig i, at det ikke er acceptabelt.

Vi skal dog for god ordens skyld henvise til vores rejsebetingelser, som du ved din online bestilling og betaling af rejsen har bekræftet at have læst og accepteret. Her fremgår følgende:

[https://www.\[Rejsearrangøren\].dk/pages/pa-destinationen](https://www.[Rejsearrangøren].dk/pages/pa-destinationen)

All Inclusive (AI):

Morgenmad, frokost og aftensmad, inklusive lokalt producerede drikkevarer i et af hotellet bestemt tidsrum. Vær opmærksom på, at jo højere standard hotel du vælger, jo større er udvalget af mad og drikkevarer som regel. På nogle hoteller er snacks, is etc. inkl. Hvis dette er tilfældet, fremgår det af hotelbeskrivelsen. Udvalget af mad- og drikkevarer afspejles naturligvis i hotellets standard. Dvs., at All Inclusive på et 3 stjernet hotel, ikke kan sammenlignes med All Inclusive på et 5 stjernet hotel. Konceptet varierer en del fra hotel til hotel: Nogle luksushoteller tilbereder overdådige buffeter med et stort udvalg, specielle børnebuffeter, flere forskellige snacks fra tidlig morgen til sen aften, og is hele dagen. På et mellemklassehotel er buffeten mere beskedent, og består ofte af få retter, og is og snacks er sjældent inkl.

På nogle hoteller er light sodavand ikke inkl. i All Inclusive konceptet.

...

Det er rigtig ærgerligt, at du ikke kontaktede os inden afrejse, således at vi via vores reservationsansvarlige i Tyrkiet kunne have rettet henvendelse til hotellet inden jeres ankomst, og på denne måde have sikret os, at hotellet rent faktisk serverede light sodavand. Vores svenske guide [...] bekræfter, at du ringede til guidernes servicetelefon og fortalte hende om dine oplevelser. Det var ikke en mulighed at flytte jer til et andet hotel med så kort varsel – i hvert tilfælde ikke til et hotel, hvor vi kunne garantere, at tingene ikke ville gentage sig. [Vores svenske guide] bad en tyrkisktalende kollega om at ringe til hotellet, og herfra blev det lovet at hjælpe så godt de kunne.

Vi kan ikke imødekomme din forventning om compensation. Du er ikke ved bestilling af rejsen blevet lovet, at der ville blive serveret light sodavand på hotellet.

...”

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 2. maj 2019 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 12. april 2019.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.”

### Ankenævnets afgørelse

Da den indklagede rejsearrangør ikke har udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Rejsearrangøren har erkendt, at klageren ved bestilling af light sodavand hos hotellets personale, fik serveret sodavand med sukker under angivelse af, at der var tale om light sodavand.

På denne baggrund 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 500 kr.

Ved fastsættelsen af nedslaget størrelse er henset til, at klageren på bestillingstidspunktet ikke har oplyst om vigtigheden af at få serveret light sodavand som følge af sygdom.

Ankenævnet forudsætter herved, at klageren ikke benytter den af rejsearrangøren tilbudte rabat på næste rejse.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets 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 500 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 23. november 2018. 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