

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-74

afsagt den 4. juli 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Costa Adeje, Tenerife. 22.12.-29.12.2018.	
PRIS	I alt 13.164 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at hotellets kategori var blevet ændret fra 4-stjerner til 3+, utilfredsstillende standard, rengøring, All Inclusive samt manglende fitness-center. Utilfredsstillende guide- og hotelservice.	
KRAV	”...et kontant beløb på minimum en rejses pris på 7000,- kr...” Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 1.500 kr. til klageren.	
KLAGEGEBYR	31. januar 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	18. marts 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.300 kr. til klageren [Klager] samt renter af 1.800 kr. fra den 31. januar 2019 og af 1.500 kr. fra den 3. august 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 4. december 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Costa Adeje, Tenerife, for 2 personer for perioden fra lørdag den 22. december til lørdag den 29. december 2018 med indkvartering i superior dobbeltværelse på hotel Isla Bonita. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at hun var lovet indkvartering på et 4-stjernet hotel, men at hotellet var blevet nedgraderet til 3+, samt at hotellets, herunder swimmingpoolens, standard var utilfredsstillende i en sådan grad, at det var livsfarligt at færdes på hotellet.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellets All Inclusive og rengøring var utilfredsstillende, og at det i udbudsmaterialet lovede fitnesscenter manglede.

Klageren gør endelig gældende, at guide- og hotelservicen var utilfredsstillende, og at rejsearrangørens app ikke virkede.

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

Populært familiehotel tæt ved strand og by

Labranda Isla Bonita er et særdeles populært familiehotel med skøn beliggenhed i Costa Adeje – tæt på strandpromenade og shoppingmuligheder. Hotellet byder på to dejlige swimmingpools, to separate børnepools og herlige solterrasser, hvor man finder liggestole og parasoller. Der findes hyggelig pool/snackbar, hvor de inkluderede drikkevarer nydes i løbet af dagen. Endvidere bar med live-musik og underholdning. Hotellet tilbyder fitnessfaciliteter og dejlig sportshal med mulighed for basketball og fodbold. Isla Bonita er hotellet til familien, der ønsker et lækkert hotel med mange aktiviteter og en herlig feriestemning.

...

Faciliteter

...

For de aktive er der mulighed for fitness, basketball, fodbold, tennis, bordtennis, billard, og for de yngste er der en legeplads og børneklub (engelsktalende).

...

Måltiderne indtages fra hotellets lyse buffetrestaurant, som serverer kanariske specialiteter og internationale retter.

...”

På rejsearrangørens hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Klassificeringer

En kategorisering er en samlet vurdering af [Rejsearrangørens] hoteller/lejligheder. Det skal understreges, at kategoriseringen er [Rejsearrangørens] egen og kan således ikke sidestilles med det internationale stjernesystem.

Bedømmelserne er taget med udgangspunkt i faciliteter på stedet, afstand til strand og by, standard på værelserne/lejlighederne og endelig det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære.

Plus er givet, hvis hotellet på nogle punkter er af lidt bedre standard end den bruge kategori.

...

[Rejsearrangøren] -kategori 3

Gode og ofte populære hoteller/lejligheder i mellemklassen.

Rimelige faciliteter og gode værelser/lejligheder, der dog lejlighedsvis kan forekomme lidt slidte.

Typisk med serviceminded personale og hyggelig atmosfære.

[Rejsearrangøren] -kategori 4

Med høj prioritet af komfort og mange faciliteter er [Rejsearrangøren] -kategori 4 det rigtige valg. Veludstyrede værelser/lejligheder på komplekser, der også er bedømt højt på serviceniveau, attraktiv beliggenhed, flotte omgivelser og mange aktiviteter.

..."

På klagerens "Billet" fremgår bl.a.:

"...

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen på rejsemålet snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen.

Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet.

..."

Af rejsearrangørens "Rejsebetingelser" fremgår endvidere:

"...

Pkt. 9 - Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsearrangørens lokale repræsentant snarest muligt efter, at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf kan have indflydelse på behandlingen af kravet.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 2. januar 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

Jeg valgte i år for første gang at rejse med jer, da i jo er kåret som årets rejseselskab, og min søn rejste med jer til Sivota i sommer. Han sagde mor bare bestil der - det er så godt ☺ det har jeg bittert fortrudt ☹ Jeg har inden rejsen været igennem pr tlf. 3 gange, og talt med jeres rejseleder, som har rost Isla Bonita hotellet/Tenerife til skyerne, specielt fordi

jeg netop skulle rejse med min søn på 21 år og vi for første gang skulle holde jul i udlandet. I lovede og skrev der var fitnesscenter på hotellet. Det var blandt andet netop derfor vi valgte dette 4 stjernede hotel, fordi vi er aktive træningsmennesker.

Jeg blev også bedt om at hente jeres app for det ville stå mange informationer og vi kunne skrive og få svar på spørgsmål. Dertil kan jeg også sige at den på ingen måder virker - og ej jeres chat og sms korrespondance. Dette er jeres guider også informeret om. Vi var flere som havde den samme oplevelse!

...

Da vi ankommer på hotellet er der virkelig kaos. Guiderne kan slet ikke følge med og personalet på hotellet er virkelig sløve/langsomme! Vi bruger over 1 time på at finde vores værelse. Da vi så endelig finder det, er der møgbeskidte fodspor fra vores terrassedør, som er brudt op! Fodspor fører fra terrassen til hoveddøren til vores værelse, det er bekymrende ☹ når ens ferie lige er startet!!! godt jeg p.t havde betalt 17 euro for safe box. Jeres guide kommer tilbage og fortæller os der ikke har været indbrud, men det kan enhver jo se, latterlig beretning hun kommer med! Guiden tog billeder og jeg har taget billeder som bevis. Vi vælger at blive på værelset da låsen bliver lavet og der bliver vasket gulv. De andre værelser er jo samme standard eller endnu værre...

...

Værelset er bestemt ikke noget at skrive om. Det er nedslidt, usselt, ikke rent, der er mug på gardinerne, lappeløsning på lappeløsning, lofterne er brune - det ligner en form for svamp, køleskabet er beskidt og fryseren tilfrosset, væggene er revnet, klinker er nedslidte, mug på klinker i badeværelset - det taler for sig selv! Billeddokumentation vedhæftes. ☹

Der findes ingen fitnesscenter på hotellet. Det får vi endeligt oplyst mandag morgen, da vi igen har brugt meget tid på at finde det. Guiden beklager og fortæller dette er blevet rettet på hjemmesiden, mange ud over os havde efterspurgt det! ☹ her bliver man også bekræftet i at i slet ikke har tjekket dette hotel ud før i modtager gæster!

Rengøring af værelserne var yderst kritisabel. Der bliver redt senge hver dag, ikke rent sengetøj på nogen af dagene. Der kom nye håndklæder op hver dag, samt en toiletrulle. Toilet, håndvask brusekabine og gulve blev ikke vasket. Dørene var så utætte at der blæste skidt og blade ind hver dag. Når man havde været i bad, og gik ud på klinkerne havde man total sorte fødder igen, føj det var så ulækkert!

Alle kaffe, drikke automater, madbokse hvor der lå mad i var så møgbeskidte. De blev heller ikke gjort rene på noget tidspunkt. De billeder er fra morgen hvor alt rengøringspersonale havde været der og gæsterne kunne starte dagen med diverse tapninger!!! Det var så levende og ulækkert - billederne viser alt ☹

Maden i restauranten levede heller ikke op til den standard. Uanset hvad tidspunkt vi kom på, så var det ikke friske råvarer. Det var udkogte grøntsager, stegte fisk som stank i hele restauranten, rådne salater som var blandet. De samme salater hver dag, sammenkogte retter, ulækkert blød bacon. De kunne på ingen måder følge med til at fylde op i buffeten, uanset tidspunkt man kom og spiste på. Det var kun den 25 dec. maden var i orden! jeg har arbejdet i madbranchen og er levnedsmiddeluddannet med 25 års erfaring, og jeg kan sige i skal være glade for der ikke var nogen af gæsterne som blev alvorlig syge!!! Vi har været nød til at spise ude meget af tiden, så pengene jeg har betalt for all inklusiv er ud i det blå, med den ulækre standard.

Pooles var heller ikke ordentlig rene, specielt børnepoolen, se billede!!! hynder til liggesenge møgbeskidte og fuldstændig ligge i stykker, ligesom madrasser i alle senge på værelserne ☹

Hotellet er så nedslidt og ramponeret, rigtig mange klinker på gulve og trapper er løse eller helt faldet af. Der falder af sten og puds af væggene hver dag, ende gavlene er ved at falde sammen. Det er et spørgsmål om tid før nogen kommer alvorligt til skade, og så vil i se et kæmpe erstatningskrav i vil blive stille til ansvar for person skader osv... Jeg kan nævne fredag morgen kl 6.30 sker der det jeg er på vej til morgenmad hen af gangen på 5. etage. Der er stille på hotellet, alle sover endnu. Lige pludselig falder der store sten og puds ned foran mig. Det kommer fra en jerndrager hvor det ikke længere hæfter. Det er så faldefærdigt at det skrider til himmelen!! pissefarligt! billeder vedhæftet.

Jeg havde set frem til min første juleferie med min søn. Jeg var blevet lovet et 4 stjernet hotel med all inklusiv på et lækkert hotel. Jeg har betalt næsten 14.000 kr. og i skriver jeg har fået en rabat på 5600 kr. altså skulle jeg ha betalt 19.600 kr. for det er fuldstændig nedslidte og usle hotel ☹ hvad jeg mere er rystet over er, at jeg finder ud af vi har været forsøgskaniner på og til dette rejsemål. I har godt nok sendt jeres guider ned at se og undersøge dette hotel og området, men det viser sig jo at de ikke engang har set værelsernes standard. Nej i har manglet et hotel og valgt at tro det kom til at gå godt og i fik nogle penge i kassen men hvis det er jeres måde at drive forretning på, så ved jeg godt hvad BT og Ekstrabladet vil finde interessant ved jeres rejseselskab!

...

Vi har da troet at når vi er de første gæster i år er det fordi i har undersøgt tingene og kan stå 100 % inden for standard og sikkerhed på dette Hotel, og at der bliver kræset ekstra for gæsterne specielt over julen.

..."

I mail af 8. januar 2019 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

..."

Jeg skriver i min klage at jeg har talt og klaget til guiden. Første dag da vi ankommer og opdager der har været forsøgt indbrud på vores anviste værelse. Altandøren er brækket op, gulvet er fyldt med sorte fodspor fra en stor størrelse herre tennissko. Klaget til [rejsleder 1] og 2 gange til [rejsleder 2] pr tlf. og over for hende! Jeg beder både [rejsleder 1] og [rejsleder 2] notere mine klager, de siger det skal de nok!??? men jeg skal skrive til jer når jeg kommer hjem for de har intet at sige! de kan intet gøre!! samt svare på jeres spørgeskema da jeg kommer hjem, samme skema får jeg nogle dage efter igen, men dem har i måske også smidt væk? Den 25. dec hvor vi afholder fælles julemiddag med jeres guider klager jeg blandt andet over maden, at de ikke kan følge med til at fylde op uanset tidspunkt, kold mad som skulle være varmt, lunken og overtilberedt mad, ulækker rødne fisk som stinker i hele restauranter og hotellets standard. Sammen med flere andre gæster klager vi over forskellig ting. [Rejsleder 2] sidder og skriver notater ned eller dem har hun måske glemt? måske hun ikke var ved sine fulde fem!!

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 15. januar 2019 til rejsearrangøren og mails af 8. marts og 9. maj 2019 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 1.500 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "...et kontant beløb på minimum en rejses pris på 7000,- kr..."

Rejsearrangøren gør i mail af 8. januar 2019 til klageren bl.a. gældende:

"...

Jeg er ked af at høre der var flere ting der ikke levede op til jeres forventninger. Det ærgrer os naturligvis meget hvis vores gæster ikke får den ønskede oplevelse med os som forventet. Jeg har haft fat i mine rejseledere på destinationen, som siger i henvendte jer ved ankomst til dem pga. problemer med værelset, hvor det efterfølgende skulle være ordnet. Det er vigtigt man tager fat i vores rejseledere på destinationen, hvis der er ting der ikke er som det skal være ellers er det svært for os at afhjælpe mens i er dernede. Jeg beklager i sidder tilbage med en dårlig oplevelse, og vil derfor gerne tilbyde jer i alt 1.500 Kr., som jeg håber kan være et plaster på såret.

..."

I mail af 15. januar 2019 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

"...

Vi er naturligvis ærgerlige over at høre din utilfredshed med hotellet, dog er vi ikke enige i din vurdering af hotellet, men ærgrer os at høre at dette er jeres oplevelse. Det er selvfølgelig svært for mig at vide hvad der er blevet talt med vores rejseledere omkring, nu hvor jeg står som 3. part og ikke har været involveret. Men uanset hvad, så ærgrer det os at det ikke blev bedre ifølge jeres udsagn.

4 af mine kollegaer boede ugen før jer på Isla Bonita, hvor de var nede og se hele området og alle vores hoteller. Det som i skriver, er ikke den oplevelse de havde, men det vil vi naturligvis også tage med videre til hotellet.

..."

I mail af 5. marts 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

"...

1. Hotellet har aldrig været 4* her hos os – altid 3,5*, så det er der ikke ændret i. Gæsten skriver efter flere klager, vi har modtaget 2 henvendelser fra dette hotel, fra vi startede i december måned, og vi har hver uge ca. 180 gæster på dette hotel.

2. Det er korrekt vi på bestillingstidspunktet skrev der var fitness på hotellet, det er der desværre ikke og det er naturligvis meget beklageligt. Vores rejseledere ville meget gerne have fundet et fitnesscenter i nærheden, hvis dette havde stor betydning for gæsten.

3. Vi har udviklet en APP som vores gæster har mulighed for at hente. Denne skulle meget gerne virke, men ellers har vores gæster altid et service nr, hvor man kan kontakte vores rejseledere.

4. Når der kommer ca. 180 gæster der skal tjekke ind på en gang på samme hotel kan der desværre opstå lidt ventetid – men ikke flere timer. Det plejer at løse sig ved at nogen gæster tager i restauranten og får lidt frokost og derefter er alle værelser klar. Ved ankomst blev vi gjort opmærksom på at værelset var beskidt, og dette blev bragt i orden med det samme. Vi har ikke hørt om at nogen døre var brudt op.

...

De sidste klagepunkter kan vi ikke nikke genkendende til. Vi synes at hotellets standard, mad mm. lever op til de 3,5* som vi har tildelt hotellet.

Det skal dog siges at der natten til d. 24/12 var en storm på tenerife, som gjorde at hynder og liggestole var væltet rundt og alt var og så ret kaotisk ud. Der var bl.a. også enkelte mosaikfliser der gik løs ved poolområdet. Alt blev dog ordnet og ryddet op d. 25/12.

...”

I mail af 8. maj 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endelig gældende:

”...

Vi kunne have ageret på mange måde. Men vi kunne evt. have flyttet gæsterne til et andet værelse hvis dette havde interesse.

...

Og sidst men ikke mindst kunne man jo have valgt at tilbyde gæsterne at flytte til et andet hotel. Dette ville dog være mod en mer betaling, da vi ikke vurderer at gæsterne havde ret til at flytte uden beregning.

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, dels at rejsearrangøren – mod klagerens benægtelse – ikke har godtgjort, at hotellet på bestillingstidspunktet den 4. december 2018 var kategoriseret med 3,5 stjerner, og dels at rejsearrangøren i strid med pakkerejselovens § 9, stk. 2, jf. § 10, ikke har givet klageren oplysning om indkvarteringsstedets væsentligste kendetegn, herunder hotellets kategori, på et varigt medium, jf. § 6, stk. 1, nr. 3.

Rejsen har derfor på dette punkt været behæftet med en mangel.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at hotellets standard og rengøring var utilfredsstillende, samt at der manglede et fitnesscenter på hotellet.

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

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

Da rejsearrangøren ikke kunne have afhjulpet hotellets utilfredsstillende standard og rengøring generelt ved blot at flytte klageren til et andet værelse på hotellet, finder Ankenævnet, at rejsen også på dette punkt har været behæftet med mangler.

Såfremt klageren havde reklameret til rejsearrangøren uden unødigt forsinkelse over det manglende fitnesscenter, ville rejsearrangøren, efter Ankenævnets vurdering, have haft mulighed for at henvise til et andet fitnesscenter i nærheden, hvormed der imidlertid på grund af afstanden fortsat havde været en gene for klageren som følge af manglen.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.300 kr.

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 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 3.300 kr. til klageren [Klager] samt renter af 1.800 kr. fra den 31. januar 2019 og af 1.500 kr. fra den 3. august 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