

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-276

afsagt den 20. maj 2020

KLAGER	[Klager] v/ [Repræsentant]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Playa De Las Americas, Tenerife. 20.10.-27.10.2019.	
PRIS	I alt 17.416 kr. (ekskl. gave til SOS Børnebyerne)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. balkons størrelse og manglende liggestole, som bestilt.	
KRAV	Økonomisk kompensation på 8.700 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 2.500 kr.	
KLAGEGEBYR	5. februar 2020	
SAGEN FULDT OPLYST	15. april 2020	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.500 kr. til klageren [Klager] v/ [Repræsentant] samt renter fra den 19. juni 2020. 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 26. september 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Playa De Las Americas, Tenerife, for to personer for perioden fra søndag den 20. oktober til søndag den 27. oktober 2019 med indkvartering i Deluxe-værelse med balkon og havudsigt på hotel H10 Conquistador. Med halvpension.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Da [medrejsende] så, efter lang tids søgen mellem en masse hoteller, finder H10 Conquistador hvor billedbeskrivelsen af Deluxe-værelset med havudsigt viser to liggestole og godt med plads bestiller hun det i god tro om at de kan komme på en ferie hvor de kan nyde at være helt alene. ... Da de så ankommer til hotellet og kommer på deres værelse kommer de ud til en lille balkon med et lille plastikbord og to stole - ikke som det de havde bestilt.”

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...
 Værelsestyper
 Deluxe-værelser
 Deluxe-værelser som hotellet kalder Privilege Rooms og som ligger på 6.-8. etage.
 ...
 Balkon med havudsigt
 ...
 Gæster i deluxe-værelser har adgang til privat ind- og udcheckning og adgang til egen lounge med gratis wifi, aviser, tv og bar med gratis drikkevarer, egen solterrasse og jacuzzi.
 ...
 [billede af terrasse med havudsigt og to liggestole med et lille bord imellem]
 Deluxe værelse på Hotel H10 Conquistador på Tenerife, De Kanariske Øer.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i rejsearrangørens elektroniske klageformular den 28. november 2019 og gør yderligere gældende:

”...
 Der blev bestilt et Deluxe-værelse med balkon og solsenge som vist på jeres hjemmeside. Vi ankommer til en lille altan med to enkelte stole og et lille bord.
 Taler med guiden som vil prøve at gøre noget. Hun vender ikke tilbage, så kontakter hende igen efter et par dage. Hun kan ikke skaffe det vi har bestilt. Jeg har også talt med [Rejsearrangøren] kundeservice som fortæller at [Rejsearrangøren] ikke har nogle værelser med solsenge på balkonen (som ellers vist på hjemmesiden).
 Det er meget skuffende og utilfredsstillende da solsengene og det privatliv vi kunne få var en af de største grunde til at vi valgte dette hotel. Det var en fødselsdagstur til min mands [...] fødselsdag. Jeg har vedhæftet billedet fra jeres hjemmeside hvor der står Deluxe-værelse på H10 Conquistador samt et billede af solsenge og havudsigt. I samme

fil er billedet af det vi ankom til og måtte nøjes med hele ugen – man kan jo sagtens se den store forskel på de to billeder.

Jeg synes helt klart det er falsk markedsføring, da jeres hjemmeside TYDELIGT beskriver til billedet at et Deluxe-værelse er med balkon og solsenge. Der er ikke beskrevet nogle steder at det ikke er tilfældet.

Jeg forventer klart at få en kompensation for et utilfredsstillende værelse, samt alt den tid jeg brugte på at kontakte jer og guiderne. Det ødelagt vores ferie at vi ikke kunne få det ekstra privatliv som vi ellers havde set så meget frem til. Havde vi skulle sole os sammen med alle andre gæster, havde vi bestilt et andet hotel. Vi ønsker halv kompensation da vi synes at værelset, som vi havde forventet at få var mindst halvdelen af turen – derfor også halvdelen af beløbet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. januar 2020 til rejsearrangøren og mails af 19. februar og 8. april 2020 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 2.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver økonomisk kompensation på 8.700 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 8. januar 2020 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har nu gennemgået sagen samt været i kontakt med vores destinationspersonale for deres uddybende kommentarer.

Vi er kede af at læse, at jeres ophold på hotel H10 Conquistador ikke modsvarede jeres forventninger, grundet størrelse samt møblement på balkonen som tilhørte værelset. Når man bestiller rejse via vores hjemmeside, så er det altid den skrevne tekst, som er gældende. Såfremt der skulle have været private solsenge der tilhørte deluxe værelset, så ville dette have fremgået af værelsesbeskrivelsen – her skriver vi, at man har tilgang til en fælles terrasse. Når det er sagt, så er det naturligvis en fejl fra vores side, at vi ikke har specificeret på billedbeskrivelsen at de viste solsenge tilhører en fælles terrasse, for dem som bor i deluxe værelserne. Vi har haft H10 Conquistador i vores hotelprogram i en lang årrække, men er ikke tidligere blevet gjort opmærksomme på, at denne beskrivelse kunne misforstås, da der tydeligt vises den fælles terrasse på det næste billede i billedrækken på hjemmesiden. Vi anerkender, at det kan være misvisende ud fra billedbeskrivelsen, hvorfor det nu også er rettet, således at det nu fremgår tydeligt, at der er tale om en fælles terrasse og ikke en privat terrasse. Vi beklager, at dette ikke var tilfældet, da I bestilte jeres rejse.

På baggrund af ovenstående, kan vi desværre ikke imødekomme jeres krav om en refundering på halvdelen af rejsens pris.

...”

I mail af 2. april 2020 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Klager bestilte sin rejse til Tenerife den 26. september 2019 og det er korrekt, at det på daværende tidspunkt var en forkert billedtekst i billede nr. 3 på hotelbillederne på hjemmesiden.

Billedet viste en del af den fælles solterrasse, som gæster, der bor i hotellets deluxe-værelser kan benytte sig af.

Balkonen, der hører til deluxe værelset er ikke af samme størrelse og har ikke liggestole. Klager kontaktede rejselederen dagen efter ankomst, den 21. oktober kl. 13:35 for at gøre opmærksom på, at hendes balkon ikke havde liggestole.

Rejselederen forklarede, at det var billede af den fælles solterrasse med liggestole, som man kunne se på hjemmesiden.

I værelsesbeskrivelsen fremgår billede af deluxeværelset og der kan man også se, at det er en almindelig balkon og ikke en stor balkon med liggestole, der hører til værelset.

Det er korrekt, at det findes en værelsestype, hvor få af disse har liggestole, men det er nogle få suite og disse disponerer vi desværre ikke over.

Billedet, som klager henviser til, er dog ikke fra en suite, men fra den fælles solterrasse, som man har adgang til når man bor i deluxe værelse på hotellet.

I hotelbeskrivelsen, under ”værelsestyper”, som vi går ud fra at klager også har læst, skriver vi, at man har adgang til lounge med egen solterrasse, ikke at denne skulle være privat og på værelset:

”Gæster i deluxe-værelser har adgang til privat ind- og udcheckning og adgang til egen lounge med gratis wifi, aviser, tv og bar med gratis drikkevarer, egen solterrasse og jacuzzi. Du kan vælge mellem at spise morgenmad i buffetrestauranten eller i à la carte-restauranten.”

Vi har ikke tidligere oplevet at vore gæster har forventet solterrasse på værelset med liggestole men når det så er sagt så er vi naturligvis kede af, at have skuffet klager.

Den tilbudte kompensation udgør 14% af rejsens totalpris og vi mener at det beløb er rimeligt, da klager jo, trods alt, har haft en balkon med havudsigt, som anført på klagers billet.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 8. januar 2020 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at klageren - ud fra udbudsmaterialet med beskrivelse af billederne af hotellet - med rette havde kunnet forvente, at der på det bestilte Deluxe-værelse var en balkon med to liggestole.

Rejsen har derfor været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejseens pris, hvilket rejsearrangøren også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.500 kr.

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 2.500 kr. til klageren [Klager] v/ [Repræsentant] samt renter fra den 19. juni 2020. 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