

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2008/0121

afsagt den 22. juni 2009

REJSEMÅL	Alanya, Tyrkiet. 2.7.-10.7.2008
PRIS	16.834 kr. (ekskl. forsikringer)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. værelsets størrelse, larmende aircondition, utilfredsstillende badeværelse og håndklæder, utilfredsstillende all inklusive-pension, utilfredsstillende guideservice, manglende leje af klapvogn, ikke engelsktalende personale i receptionen, samt at der ikke blev taget hensyn til, at klageren var handicappet.
KRAV	”halvdelen af prisen” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt i alt 2.500 kr. til klageren.
SAGEN INDBRAGT	12. august 2008

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 6. april 2008 en rejse for 3 personer til Alanya, Tyrkiet, for perioden fra onsdag den 2. juli til torsdag den 20. juli 2008 med indkvartering i dobbeltværelse med en ekstrasing på Arancia Resort SSSS* med balkon og all inklusive-pension.

Af klagerens ordrebekræftelse fremgår bl.a.:

”...

Vigtig information: Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af ”Alm. betingelser for deltagelse i ferierejser” samt ”ABC inden rejsen”. Det er kundens eget ansvar at have sat sig ind i og accepteret disse inden afrejse. De er begge at finde i bureauets kataloger eller på www.xxxxxx.dk.

...”

Klageren har i brev af 14. juli 2008 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”...

For at gøre brevet kort, vil jeg sætte et ÷ ved alt det, som ikke blev som lovet.

- ÷ engelsktalende personale i receptionen.
- ÷ guide på hotellet – vi skulle møde op på et andet hotel.
- ÷ svar på tlf. opringning og s.m.s. til on line guide.
- ÷ leje af klapvogn som lovet fra jer.
- ÷ aircondition, den duede ikke skønt vi klagede 3 gange, så gav vi op.
- ÷ vores værelse, det var under al kritik. Vi fik et enkelt værelse med 1 natbord og 1 stol. Der var presset 3 senge ind. X-seng ankom først ved 4.30 tiden. Man skulle rulle over de 2 andre for at komme ud af sengen. Vi kunne ikke opholde os der samtidig. Hvilket gav os mange problemer.
- ÷ hjælp fra rejseleder, som vi kontaktede med det samme
- ÷ der var intet til mit barnebarn udover 3 måltider. Alt skulle betales. Det gik jeg ud fra var betalt i All Inklusive. En stor skuffelse for os.
- ÷ A la carte aften, hotellet var uforstående overfor dette.
- ÷ badeværelset, der var karbad med ¾ m høj kant, jeg skulle ha hjælp til at bade – det var ikke rart.
- ÷ badehåndklæder – vi fik 3 små og det måtte vi nøjes med.
- ÷ vand til at drikke. Vi kunne få 2 små fl. at deles om 3 gange den uge vi havde på hotellet.

...”

Klageren har på klageskemaet som et yderligere klagepunkt tilføjet: ”Der var ikke taget hensyn til at jeg var handicappet.”

Klageren har endvidere anført, at hun henvendte sig flere gange til bureauet bl.a. for at sikre sig, ”at hotellet var handicapvenligt og børnevenlig, at alt var all inklusive, da mit barnebarn var med. Om vi kunne tale med receptionen (engelsk talende), hvis der opstod problemer. Det kunne de garantere. Ang. min kørestol fik jeg at vide – den stod i deres papirer – det stod ikke i mine, derfor gik jeg ud fra, at det var i orden det hele. Og at hotellet havde fået de oplysninger, jeg var i tvivl om. Hvilket ikke var tilfældet – de anede intet.”

Inden ankenævnbehandlingen har bureauet udbetalt klageren et kompensationsbeløb på i alt 2.500 kr.

Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed, men gør krav på tilbagebetaling af halvdelen af rejsens pris.

I brev af 30. juli 2008 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Det er beklageligt at høre, at hotellet ikke kunne hjælpe med jeres problemer, men idet vi under afsnittet REKLAMATION i vor ABC meddeler; Er der noget, du ikke er tilfreds med under ferien, er det vigtigt, at du meddeler vore rejseledere det, så de kan løse problemet. Hvis rejselederen ikke er blevet orienteret om problemet på rejsemålet, kan der ikke stilles krav om evt. prisafslag efter hjemkomsts Såfremt vores rejseledere ikke er blevet kontaktet, har de ikke haft mulighed for at løse jeres problemer.

Vi meddeler under afsnittet Ankomsten i bureauets ABC, at Transporten til og fra hotellet foretages oftest uden medfølgende rejseleder, hvorfor vi stiller os uforstående overfor dine kommentarer herom. Samtidig skriver under afsnittet Senge/ekstrasenge, at Det kan blive trangt i lejligheden/værelset, når ekstrasenge anvendes, hvorfor dette har kunnet forventes.

Med udgangspunkt i ovenstående kan vi normalt ikke kompensere, idet vi ikke har haft mulighed for at løse problemet på rejsemålet. Dog ønsker vi per kulance at kompensere med kr. 500,- per person således der snarest muligt vil blive fremsendt en check på i alt kr. 1.500,-.
...”

Det indklagede bureau har i brev af 1. oktober 2008 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Vort personale bekræfter, at personalet i receptionen ikke har de bedste engelskkundskaber, hvilket vi må medgive klager, normalt hører til på et hotel af den standard.

Bureauets personale på rejsemålet har ikke registreret nogen henvendelse fra klager hverken pr. SMS eller pr. telefon til guide-on line telefonnummeret eller vort servicekontor. Vi kan således ikke bekræfte, at klager har rettet henvendelse til bureauets rejseledere vedrørende den defekte air-condition og de andre af klager anførte mangler, men udelukkende til hotelpersonalet.

...

Vi beklager, at klager ikke mener at have fået det fulde all-inklusive produkt leveret på hotellet, hvorfor vi har kompenseret klager med i alt 15% af rejsens pris.

...

Vi har noteret i reservationen, at klager medbragte kørestol, men der er ikke anført yderligere handicaphensyn vedrørende kunden.

Det er dog vigtigt, at kunden sikrer sig, at evt. vigtige handicap hensyn fremgår af billetten.

...”

Klageren har den 30. oktober 2008 telefonisk oplyst til Ankenævnet, at hun ikke har yderligere bemærkninger til sagen.

Bureauet har yderligere imødegået klagen i brev af 13. august 2008 til klageren, hvori bureauet – uanset bureauet ikke havde registreret nogen henvendelse fra klageren på rejsemålet – forhøjede kompensationsbeløbet til i alt 2.500 kr.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at hotellets personale i receptionen ikke var i besiddelse af engelskkundskaber svarende til, hvad en rejsende på et kategori 4 + hotel berettiget kunne forvente.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at all inklusive-pensionen navnlig til barnebarnet ikke var fuldt ud tilfredsstillende.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet også må anses at have erkendt.

Ifølge pakkerejselovens § 26, stk. 1, skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter at have opdaget manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig en mangel.

Denne reklamlationspligt skyldes navnlig hensynet til bureauets mulighed for at kunne afhjælpe eventuelle mangler ved rejsen og dermed afværge, at den rejsende f.eks. kræver afslag i rejsens pris.

Hvis bureauet vil påberåbe sig, at klageren har reklameret for sent, eller at reklamationen er mangelfuld, er det ifølge lovens § 26, stk. 2, en betingelse, at reklamlationspligten er angivet i aftalen.

Ankenævnet finder, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort at have reklameret over eventuelle kritisable forhold, hvorved det indklagede bureau således er blevet frataget muligheden for afhjælpning.

Herefter, og da klagerens reklamlationspligt fremgår af bureauets almindelige betingelser og ABC, der er omtalt i klagerens ordrebekræftelse, og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens øvrige krav i forbindelse med indkvarteringen ikke imødekommes.

Uanset, at bureauet i reservationen havde noteret, at klageren medbragte kørestol, finder Ankenævnet, at klageren, som kender handicappets omfang, er nærmest til at sikre sig, at indkvarteringen er egnet til klagerens behov, og at det derfor er klagerens risiko, at hun ikke ved bestillingen udtrykkeligt sikrede sig og fik påført rejsebeviset, at indkvarteringen skete i en lejlighed, der var egnet til hendes behov.

Ankenævnet finder herefter, at rejsen alene som ovenfor anført vedrørende receptionens manglende engelskkundskaber og den ikke fuldt ud tilfredsstillende all inklusive-pension har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Ankenævnet finder imidlertid, at nedslaget til klageren pga. ovenstående mangler efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til det kompensationsbeløb på i alt 2.500 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere compensation.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte klagegebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.