

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2008/0164

afsagt den 27. august 2009

REJSEMÅL	Lamonzie-Montastruc, Frankrig. 22.7.-29.7.2008. Kun indkvartering.
PRIS	6.347 kr. (inkl. forsikring)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering i mobilhome navnlig pga. manglende aircondition.
KRAV	”Fuld tilbagebetaling af hele lejeløbet” Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet tilbudt klageren 292 kr. samt 5 % rabat ved eventuel leje af 1 uges ophold i 2009. Under ankenævnsbehandlingen har bureauet forhøjet sit kompensationsbeløb til i alt 1.170,40 kr.
SAGEN INDBRAGT	10. oktober 2008

Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 6.347 kr. til klageren NN.

Endvidere skal Bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 29. januar 2008 indkvartering i mobilehome ”Bali 1” på campingpladsen L’Escapade for 2 personer i Lamonzie-Montastruc, Frankrig, for perioden fra tirsdag den 22. juli til tirsdag den 29. juli 2008. Ingen pension.

Klageren gør gældende, at aircondition var den væsentligste årsag til, at klageren valgte netop denne campingplads, og hvis bureauet inden afrejse havde meddelt klageren, at der ikke var aircondition, ville klageren straks have bedt om at få ophævet handlen.

Klageren gør endvidere gældende, at hun har købt en vare, som bureauet ikke kunne levere, idet der slet ikke var mobilhomes med aircondition på den campingplads, hvor klageren skulle indkvarteres. Da bureauet ikke kunne tilbyde anden indkvartering, meddelte klageren onsdag den 23. juli 2008 telefonisk bureauet, at hun ønskede at annullere lejeaftalen. Klageren indkvarterede sig ikke i mobilehomet, men fandt selv anden indkvartering.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

- ”1. Manglende aircondition. Aircondition var den væsentlige årsag til at vi valgte bureauet og netop dette mobilhome. Det primære klagepunkt.
2. Manglende havemøbler – der var kun et stort bord/bænke sæt som ikke kunne flyttes.
3. Grusbelagt grund – selvom der var lovet græs.
4. Tæt på landevej – selvom der var lovet god afstand til vej.
5. Manglende engelskkundskaber hos personalet – på trods at det modsatte var lovet. Gav store problemer da vi ville klage.”

Af klagerens lejeaftale og kundevoucher fremgår at ”Aircondition: skal betales på pladsen efter forbrug.”

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a.:

”...
 Lamonzie-Montastruc L’Escapade
 ...
 Specielt: Bali 1: lille køleskab, ingen 3. seng i det andet soveværelse, træterrasse, aircondition.
 ...
 Havemøbler: Bali 1: havebord, havestole, parasol.
 ...
 Campingpladsens beliggenhed
 ...
 Ved vej Nej
 ...
 Underlag
 Mobilhome Bali 1 Græs
 ...
 Sprog
 Engelsk Udemærket
 ...”

Klageren har i brev af 3. august 2008 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”...

Da vi ankom til det tildelte mobilhome blev vi straks en smule skuffet. For det første var tale om en meget lille grund, som var op mod en høj hæk af buske og træer. Når bilen blev parkeret på grunden (det eneste sted den kunne være) var der stort ingen plads tilbage. Selve grunden indeholdt desuden ikke græs (som beskrevet på jeres hjemmeside) men grus.

...

”Havemøblerne” (se side 140 i jeres katalog) bestod af et tungt kombineret bord/bænk sæt i træ - ikke de havemøbler som I beskriver. Meget ufleksibelt.

Endelig, så lå dette mobilhome kun ca. 30-50 m. fra en landevej, som går på den anden siden af den høje hæk bag mobilhomet. Ifølge hjemmesiden skulle jeres mobilhomes ikke ligge tæt på en vej - men det gør de.

Inden i huset kunne vi konstatere at der var ekstremt varmt (der var over 30 grader udenfor og meget mere indenfor). Vi ville derfor som det første sørge for at tænde for aircondition anlægget, som ifølge jeres katalog - og vores lejeaftale skulle være i dette mobilhome. Men igen blev vi meget skuffet - der var ikke noget aircondition, på trods af at vi netop havde bestilt et mobilhome med aircondition.

Vi valgte derfor straks at kontakte personalet på campingpladsen. Men vi havde en del problemer med at kommunikere med personalet, da den eneste engelsktalende person var på vej hjem - og faktisk forlod stedet medens vi forsøgte af få en afklaring. Så jeres påstand om at de taler udmærket engelsk (se hjemmesiden) er ikke korrekt. Enkelte gør, men de er ikke altid på arbejde.

Vi fik dog til sidst forklaret det franske personale, at vi havde booket et mobilhome med aircondition. Det kunne de ikke forstå, da der ikke stod noget om det i de papirer, som de har fået fra jer. Efter noget tid lykkedes det dog - med den smule fransk som vi kan - at få dem til at undersøge, om de ikke havde et andet mobilhome, der levede op til det som vi havde bestilt og betalt for. Men nej, alt med aircondition var udsolgt.

Da vi netop havde valgt jer og dette mobilhome fordi vi ønskede aircondition, så var vi mildt sagt skuffende - og med de varmegrader der var på stedet, så ønskede vi ikke at bo i et mobilhome uden aircondition. Det har vi prøvet for mange gang før. Vi forsøgte derfor kl. ca. 17:45 at ringe til jer på xx xx xx xx. Vi kom ganske vist også igennem til en maskine, som fortalte at alle var optaget, men at vi skulle vente. Efter ca. 15 min. var vi stadig ikke kommet i kontakt med jer. På det tidspunkt kikkede vi i jeres katalog for at se om der var andre numre man kunne ringe til. Her kunne vi tilfældigvis se, at I kun har åbent til kl. 17:00. Vi havde derfor forgæves spildt godt 15 min. i en mobiltelefon fra Frankrig til Danmark - fordi jeres telefonsvarer giver en forked besked.

Da vi under ingen omstændigheder ønskede at bo i det tildelte mobilhome - som ikke havde aircondition, så valgte vi at forlade campingpladsen, for at finde et hotel i Bergerac. Dette meddelte vi personale på campingpladsen, som ikke helt forstod hvad der foregik (den engelsktalende var taget hjem). Men første nat tilbragte vi på et hotel, indtil vi den 23. juli om morgenen kunne få kontakt til jer, så vi kunne få løst dette problem.

Den 23. juli ringer vi (NN) til jer kl. ca. 9:10, hvor han kommer til at tale med Salgsrepræsentant 1 (eller noget i den retning). Hun kan godt se at der stod på vores booking, at vi skal have et mobilhome med aircondition. Men hun kunne ikke gøre noget, før hun havde talt med jeres hovedkontor i Holland. Hun ville derfor ringe tilbage til os, når hun havde fået talt med dem.

Kl. ca. 12:00 - altså 3 timer efter at vi havde kontaktet jer - havde vi stadig ikke fået et svar. Vi ringer derfor igen og taler med "Salgsrepræsentant 1", som blot kunne oplyse, at I ikke havde fået noget svar fra hovedkontoret. Hun havde rykket dem, men vil gøre det igen. Vi stod altså stadig uden en afklaring på vores problem.

Kl. ca. 15:00 havde vi stadig ikke hørt fra jer. Vi ringede derfor igen. Denne gang kom vi til at tale med en mand. Han kendte godt sagen og kunne meddele, at bureauet havde lavet en fejl, da man faktisk slet ikke har mobilhomes med aircondition på denne plads (se side 140 i kataloget - ikon som viser aircondition). De var af en ukendt årsag blevet fjernet. Han havde desværre heller ikke noget bud på hvad vi så kunne gøre - ud over at bo i det tildelte mobilhome. Vi meddelte derfor straks, at vi ikke kunne acceptere at skulle bo i det tildelte mobilhome, da det ikke levede op til den aftale, som vi har med jer.
..."

Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet tilbudt klageren et kompensationsbeløb på 292 kr. samt 5 % rabat ved eventuel leje af 1 uges ophold i 2009. Under ankenævnsbehandlingen har bureauet forhøjet sit kompensationsbeløb til i alt 1.170,40 kr.

Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed, men gør krav på "Fuld tilbagebetaling af hele lejebeløbet."

Klageren har yderligere begrundet sin klage i breve af 1. og 18. september 2008 til bureauet og i brev af 29. december 2008 til Ankenævnet.

I brev af 26. september 2008 til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...

Vi beklager at der ikke var aircondition i jeres mobilhome, og at der var picnicbord i stedet for havestole, og havebord.

Som kompensation for dette tilbyder vi en tilbagebetaling på 5 % af lejen som er 292,60 kr., og derudover tilbyder vi dem 5 % rabat på lejeprisen af leje for 1 uge ved bestilling af et ophold i 2009.

"..."

Det indklagede bureau har i brev af 7. november 2008 til Ankenævnet yderligere anført:

"...

Kunden fremhæver den manglende aircondition som den væsentligste årsag til klagen og grunden til deres ønske om at afbryde opholdet. Det er efter vores mening også det essentielle klagepunkt og vil på baggrund heraf hæve vore tilbud om refundering til 20% af lejens pris, svarende til kr. 1.170,40.

"..."

Ankenævnets afgørelse

Da sagen alene omhandler køb af indkvartering, finder lov om pakkerejser ikke direkte anvendelse.

Det er i sagen ubestridt, at klageren havde købt indkvartering i et mobilhome, hvor der skulle betales for aircondition på pladsen efter forbrug, hvilket bureauet bekræftede over for klageren ved fremsendelse af kundevoucheren.

Klageren blev imidlertid ved ankomsten til rejsemålet tirsdag den 22. juli 2008 indkvarteret i et mobilhome uden aircondition.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren forgæves forsøgte at ringe til bureauet på det oplyste telefonnummer umiddelbart efter ankomst til campingpladsen.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren meddelte campingpladsen, at hun ikke ønskede at bo i det tildelte mobilhome, der ikke havde aircondition, hvorefter klageren for egen regning indkvarterede sig den første nat på et hotel i Bergerac.

Ankenævnet lægger endelig til grund, at klageren ringede til bureauet onsdag den 23. juli 2008, og da bureauet ikke kunne anvise anden indkvartering, meddelte klageren bureauet, at hun ”ønskede at annullere lejeaftalen”.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at den manglende aircondition i klagerens mobilhome har udgjort en så væsentlig mangel ved indkvarteringen, at klageren, der trods hendes anmodning herom ikke fik anvist anden passende indkvartering, har været berettiget til at hæve aftalen og få tilbagebetalt det fulde beløb på 6.347 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklagelovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 6.347 kr. til klageren NN.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.