

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2009/0160

afsagt den

REJSEMÅL	Icmeler, Tyrkiet. 7.8.-14.8.2009
PRIS	20.852 kr. (inkl. forsikring)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement, idet bureauet 5.8.2009 – 2 døgn før afrejse – meddelte, at klageren pga. hotellets overbooking ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel. Klageren, der ikke fandt bureauets tilbudte afhjælpning om indkvartering på andet hotel tilfredsstillende, købte en erstatningsrejse hos et andet bureau.
KRAV	5.766 kr. som er den merudgift, klageren oplyser at have haft ved køb af sin erstatningsrejse. Samtidig med bureauets afhjælpningstilbud om indkvartering på andet hotel tilbød bureauet klageren et kompensationsbeløb på 500 kr. pr. person, som klageren kunne bruge på forlystelser i og uden for Marmaris.
SAGEN INDBRAGT	4. september 2009

Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 5.824 kr. til klageren.

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 6. juli 2009 en rejse for 4 personer til Icmeler, Tyrkiet, for perioden fra fredag den 7. august til fredag den 14. august 2009 med indkvartering i 2 dobbeltværelser på Marmaris Park. Med all inklusive-pension.

Bureauet kunne pga. hotellets overbooking ikke indkvartere klageren på det bestilte hotel, Marmaris Park, og tilbød 2 døgn før afrejse i stedet indkvartering på Hotel Laguna. Klageren, der ikke fandt bureauets tilbudte afhjælpning tilfredsstillende, købte en erstatningsrejse hos et andet rejsebureau for i alt 26.676 kr.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

”...

1. Aflyst rejse p.g.a. overbooking
2. Tilbud af andet hotel svarer ikke til Park Hotel
3. For sent oplysninger af rettigheder ved ophævelse af handelen. Havde kun under 1 døgn til at finde en ny rejse tilsvarende Park Hotel
4. Ekstra udgift ved andet hotel (Hotel Club Mares). Kr. 5.766.00.
5. Krav sendt til bureauet er afvist.
6. Hotel Laguna som vi fik tilbudt, er et lille hotel hvor bl.a. all incl. er tilkøbt og som ikke har tilbud til børn og voksne med aktiviteter.

...”

Af bureauets udbudsmateriale fremgår bl.a.:

”...

Hotel Marmaris Park * * * *

...

Antal vær.: 320

...

Familiehotel i høj klasse med All Inclusive

Hotel Marmaris Park er et dejligt hotel mellem Marmaris og Içmeler på et stort grønt område helt ned til vandet. Hotellet har både bungalows og almindelige hotelværelser. Hotellet ligger natur-skønt med en fantastisk panoramaudsigt over Marmarisbugten. Hotellet har et stort, indbydende poolområde med aktiviteter dagen lang og en stor scene, hvor der de fleste dage er underholdning for hele familien. Pga. klipperne har hotellet ingen strand, men et stort plateau ud i vandet med liggestole og parasoller. Hotellet tilbyder mange aktiviteter for hele familien - fx vandsport, fitnessrum, tennis, volleyball og wellness-center med sauna og spa.

...

Gode standardværelser med aircondition, safebox, tv, telefon, køleskab/minibar, hårtørrer og balkon/terrasse. Dobbeltværelser til maksimalt to voksne og to børn.

Opholdet er med All Inclusive.

...

Hotellet har mange faciliteter – de fleste dog mod betaling.

...

Hotel Laguna * * * *

...

Antal vær.: 72

...

All Inclusive og med privat strand

Hotel Laguna er et vidunderligt hotel - lyst og pænt og ligger fantastisk helt ned til den dejlige strand i udkanten af den populære ferieby İcmeler. Hotellet har en indbydende restaurant og poolområde med store palmer, god udsigt og en dejlig afslappende atmosfære. Blot ti meter fra restauranten ligger hotellets private strand med liggestole og parasoller. Hotel Laguna har mange aktiviteter - fx motionsrum, wellnesscenter og vandsportsaktiviteter.

...

Virkeligt gode, lyse og velindrettede værelser med centralstyret aircondition, safebox, tv, telefon, hårtørrer, minibar og balkon med hel - eller delvis havudsigt.

Dobbeltværelser til maksimalt tre personer.

Opholdet er med halvpension. Mulighed for All Inclusive mod tillæg, se prisliste.

..."

Af udbudsmaterialet fra det bureau, hvor klageren købte sin erstatningsrejse, fremgår bl.a.:

"...

Club Mares & Spa Hotel * * * * *

Dette indbydende luksushotel af ældre dato er beliggende i rolige omgivelser et par kilometer uden for İcmeler mod Marmaris. På Club Mares & Spa Resort kan du holde en mindeværdig ferie med hele familien. Her er både spa-center til de afslappende dage og flere sportsfaciliteter til de mere aktive dage. Omgivelserne er charmerende, og her er god plads til alle. Opholdet er med All Inclusive, hvor måltider og lokalt producerede drikkevarer er betalt hjemmefra.

...

Faciliteter: Lobby med reception, elevator og lobbybar. Småbutikker og frisør. Solterrasse med to swimmingpools, børnepool, vandruksjebane og poolbar. Inden- og udendørs restaurant med buffet samt a la carte restaurant (sidstnævnte mod ekstrabetaling) og barer. Spa-center med tyrkisk bad, sauna, massage og skønhedsbehandlinger. Fitnessrum. Miniklub for børn mellem 4 og 12 år (her tales engelsk). Bordtennis, to tennisbaner, volleyball, basketball og billard. Aftenunderholdning i højsæsonen. Forskellige vandsportsaktiviteter ved stranden. Du må påregne at skulle betale for brugen af enkelte faciliteter samt for drikkevarer mellem kl. 24 og 10.

...

Værelser: 271 pænt indrettede værelser med balkon, tv, telefon, internetforbindelse, minibar, aircondition samt bad, toilet og hårtørrer. Deponeringsboks er installeret i alle værelser og kan lejes ved ankomst. Nogle værelser har havudsigt, der kan bestilles mod ekstra tillæg.

..."

Klageren har i brev af 20. august 2009 til bureauet og i brev af 1. september 2009 til Ankenævnet nærmere begrundet sin klage således:

"...

Den 6. juli 2009 købte vi rejse til 2 voksne og 2 børn til ovennævnte hotel i 2 dobbelt værelser med all inclusive afrejse fra Billund den 7. august 2009.

Den 5. august 2009 meddelte I, at I måtte aflyse rejsen p.g.a. overbooking på hotellet.

I tilbød et andet og mindre hotel i Icmeler, hotel Laguna, men det opfyldte slet ikke de faciliteter som Marmaris Park havde, bl.a. underholdning for børn og voksne og bedre faciliteter i det hele taget samtidig med at all inclusive ikke var tilkøb, da det er noget andet. Vi kender hotellerne omkring ovennævnte hotel, da vi har været der flere gange.

Da I ikke kunne tilbyde andet, blev rejsen aflyst og da det var sidste uge i børnenes ferie måtte vi selv prøve at finde et hotel tilsvarende ovennævnte.

Det eneste vi kunne finde med så kort varsel var club mares Spa Hotel i Marmaris og i den forbindelse har vi haft en merudgift på kr. 5.766,00, som vi beder Dem refundere.

...”

”...

Vi er et ægtepar på 62 år og på førtidspension. Vi havde inviteret vores 2 børnebørn på henholdsvis 12 og 15 år på 1 uges ferie i Tyrkiet.

...

Vi valgte hotellet, da det er et børnevenligt hotel og der er underholdning for hele familien og en masse aktiviteter for børnene og det er meget vigtigt os da vi ikke er så godt gående og i det daglige er afhængig af vores invalidebil.

...

Da vi spurgte, hvad muligheder vi så havde, fik vi at vide, at vi kunne få Hotel Laguna i Icmeler plus vi kunne få kr. 500,00 pr. person, på grund af manglende aktiviteter. De mente så, at vi selv kunne købe det udenfor hotellet, men det var netop derfor, vi havde valgt det andet hotel, da vi ikke kunne køre frem og tilbage.

Dagen efter den 06. august 2009 blev vi oplyst om, at vi så kunne ophæve handelen og få pengene tilbage, da de ikke kunne tilbyde et andet hotel. Det var sidste uge i børnenes ferie, så vi ringede til bureauet for at høre, om de havde et hotel tilsvarende Park Hotel. De meddelte, at de havde Club Maris Spa Hotel i Marmaris og det havde de faciliteter som Park Hotel og med afrejse den 08. august 2009. Vi undersøgte andre rejsebureauer, men de havde ingen hoteller tilsvarende, da vi skulle rejse med så kort varsel, derfor valgte vi dette bureau og i den forbindelse har vi haft en merudgift på kr. 5.766,00, som vi bad om at få refunderet og det afviste de.

...”

Samtidig med bureauets afhjælpningstilbud om indkvartering på andet hotel tilbød bureauet klageren et kompensationsbeløb på 500 kr. pr. person, som klageren kunne bruge på forlystelser i og uden for Marmaris.

Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed, men gør krav på tilbagebetaling af 5.677 kr., som klageren har oplyst udgør den merudgift, klageren havde ved køb af sin erstatningsrejse.

Klageren har yderligere begrundet sin klage i brev af 12. oktober 2009 til Ankenævnet.

I brev af 25. august 2009 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

I bliver d. 5. august kontaktet af JP fra bureauet' kontor i Herning. Hun informerer jer om at der desværre er sket en overbooking på Marmaris Park, forårsaget af Marmaris Park. I sådanne tilfælde er vi forpligtet til at tilbyde jer et hotel af samme eller bedre kategori og standard samt beliggenhed.

Vi kunne tilbyde Laguna Hotel som blot ligger nogle hundrede meter fra Marmaris Park, det er af samme høje kategori og standard og det er ligeledes med all inklusive. Der bliver oveni tilbudt en kompensation på 500 kr. pr person.

Vi erkender at enkelte børnefaciliteter ikke er at finde på Laguna, men henviser til den kompensation der blev tilbudt. For dette beløb er der rig mulighed for at besøge nogle af de mange forlystelser der findes i og omkring Marmaris.

På baggrund af ovennævnte kan vi ikke imødekomme jeres ønske om kompensation.
...”

Det indklagede bureau har i breve af 29. september 2009 og 6. november 2009 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

1) Aflyst rejse pga. overbooking

...

Klager valgte at annullere rejsen, da klager ikke kunne acceptere vores tilbud om indkvartering på Hotel Laguna (bilagsnr. 7) i samme kategori som Marmaris Park (bilagsnr. 6).

2) Tilbud af andet hotel - svarer ikke til Park Hotel

Umiddelbart efter hotellets meddelelse kontaktede JP gæsterne - efter at have sikret sig, at de kunne blive indkvarteret på et hotel af samme kategori som det bestilte - Bravo-kategori 4 (se bilagsnr. 6 og 7).

...

Afstanden mellem det oprindeligt bookedede hotel (Marmaris Park, bilagsnr. 6) og det tilbudte hotel (Laguna, bilagsnr. 7) er 1.500 meter - sidstnævnte ligger tættest på byområdet Icmeler. I beskrivelsen af hotellerne kan læses, at de begge tilbyder mange aktiviteter - og nævner efterfølgende for begges vedkommende eksempler herpå.

I henhold til bilagsnr. 8 ligger Club Mares & Spa Hotel et par kilometer uden for Icmeler mod Marmaris.

Klager købte i stedet en rejse hos bureauet med ophold på et luksushotel med mange aktiviteter - se vedlagte udskrifter fra dette rejsebureau med oplysninger om bl.a. hotelkategorier. Ud fra dette materiale er vi af den opfattelse, at Club Mares & Spa Hotel ligger i en højere kategori end både Marmaris Park og Laguna.

Endelig skal vi gøre opmærksom på, at vi ikke før modtagelsen af sagen fra Pakkerejse-Ankenævnet har været bekendt med, at A & KG ikke er godt gående (bilagsnr. 13). I vores billetsystem fremgår dette heller ikke, derfor har vi ikke i forbindelse med at finde et alternativt hotel haft mulighed for at tage højde herfor.

Denne information fik JP heller ikke, da hun kontaktede klager vedrørende overbookningen!

3) For sent oplysninger af rettigheder ved ophævelse af handelen

Iflg. JP fik klager oplysning om mulighed for annullering af rejsen i forbindelse med opkaldet om overbookningen.

4) Ekstra udgift ved andet hotel (Hotel Club Mares) kr. 5.766

Som oplyst i punkt 2 er bureauet af den opfattelse, at klager har købt en erstatningsrejse i en højere kategori end både det hos os oprindeligt bestilte Marmaris Park og det tilbudte Laguna.

5) Krav sendt til bureauet er afvist

Som det fremgår af bilagsnr. 11, henvendte klager sig i form af brev dateret den 20. august 2009 med forventning om, at bureauet ville refundere merprisen på kr. 5.766 for erstatningsrejsen.

I den forbindelse skal vi ikke undlade at nævne, at vi ikke fra klager har modtaget dokumentation for, at klager har gennemført en rejse i den pågældende periode.

...

6) Hotel Laguna, som vi fik tilbudt, er et lille hotel, hvor bl.a. all incl. er tilkøb, og som ikke har tilbud til børn og voksne med aktiviteter

På Marmaris Park er der 320 værelser og på Laguna 72 værelser.

Opholdet på Marmaris Park var i værelsestypen: Dobbeltværelse med all inclusive. Opholdet på Laguna ville have været i værelsestypen: Dobbeltværelse med halvpension. Klager blev derudover tilbudt opholdet med All Inclusive, naturligvis uden beregning, svarende til kr. 700 pr. voksen person pr. uge - i alt kr. 2.800.

Hertil kommer tilbuddet om kr. 500 pr. person som kompensation for overbookningen - i alt kr. 2.000, en kompensation, vi valgte at tilbyde gæsterne, som de kunne bruge på forlystelser i og uden for Marmaris.

..."

..."

Klager har givet som årsag, at Hotel Laguna ikke svarede til de behov, de havde, hvorfor vi, for god ordens skyld, har vedlagt en udskrift fra nettet, dækkende Marmaris Resorts / Laguna Hotel. Heraf fremgår det, at der er flere faciliteter på hotellet, som ikke findes på Marmaris Park, bl.a. massage, tyrkisk bad, jacuzzi og spillerum.

Til gengæld er der ikke volley ball, spa og tennis på Laguna. Da jacuzzi og spa er nært beslægtede, kan vi konstatere, at de eneste to faciliteter, der ikke findes på Laguna i forhold til Marmaris Park, er volley ball og tennis!

..."

Ankenævnets afgørelse

Det fremgår af sagen, at bureauet onsdag den 5. august 2009 – 2 døgn før afrejse – telefonisk meddelte klageren, at han pga. hotellets overbooking ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel, Marmaris Park. Bureauet tilbød i stedet for, at klageren kunne blive indkvarteret på Hotel Laguna, og tilbød samtidig klageren et kompensationsbeløb på 500 kr. pr. person, som klageren kunne bruge på forlystelser i og uden for Marmaris.

Under hensyn til udbudsmaterialets beskrivelse af det alternativt tilbudte Hotel Laguna, der var et mindre hotel, og hvor der ikke i samme omfang som på Marmaris Park forefandtes underholdning og aktiviteter for hele familien, finder Ankenævnet, at klageren berettiget har afvist bureauets afhjælpningstilbud om at blive indkvarteret på Hotel Laguna.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren, der torsdag den 6. august 2009 valgte at hæve den indgåede aftale, herefter samme dag hos et andet bureau betalte i alt 26.676 kr. for en uges ophold fra lørdag den 8. august 2009 på Club Mares & Spa Hotel, der var beliggende uden for Icmeler mod Marmaris.

På denne baggrund samt under hensyn til, at rejsen fandt sted i højsæsonen, finder Ankenævnet, at klageren har været berettiget til at foretage sit erstatningskøb i form af indkvarteringen på Club Mares & Spa Hotel der må anses for at være en efter omstændighederne tilsvarende indkvartering som det oprindeligt købte.

Klageren har derfor krav på at få godtgjort merudgiften hertil, jf. pakkerejselovens §§ 16 og 17.

Den omstændighed, at Club Mares & Spa Hotel var kategoriseret i kategori 5 af det pågældende bureau, kan under de konkret foreliggende forhold ikke i sig selv medføre et andet resultat.

Det indklagede bureauet skal derfor godtgøre klageren merudgiften på i alt 5.824 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 §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 5.824 kr. til klageren.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.