

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2009/0169

afsagt den

REJSEMÅL	Palermo, Sicilien. 13.7.-27.7.2009
PRIS	I alt 10.636 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga., at hotelværelset ikke havde vinduer. Eneste lys var fra en tremmedør, der åbnede direkte ud til gaden. Dagen efter ankomsten flytning til andet hotel med helpension.
KRAV	10.568 kr. svarende til prisen på den nye hotelindkvartering, som klageren blev flyttet til.
SAGEN INDBRAGT	29. september 2009

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. juli 2009 en rejse til "B Chancen" til Palermo, Sicilien, for 2 personer for perioden fra mandag den 13. juli 2009 til mandag den 27. juli 2009 med indkvartering på uspecificeret hotel. Uden pension.

Tirsdag den 14. juli 2009 flyttede klager og dennes medrejsende til Hotel Citta del Mare, hvor de var indkvarteret resten af opholdet.

Klageren har i klageskemaets rubrik 10 – "Hvilke forhold ved rejsen klager De over" - anført følgende:

"...

1. Vi følte vores "hotel" nærmest var et fængsel – eneste dagslys var en dør med tremmer – altså ingen vinduer. Døren lukkede op ud på et fortov på 30-40 cm og her kørte bilerne døgnet rundt.
 2. Pris pr. person for flytning til Citta del Mare på kr. 5284,- synes vi var dyrt. Det var med pension, som vi blev tvunget til at tage imod, da det var det eneste guiderne kunne tilbyde os. Men vi ville få ferien total spoleret hvis vi skulle bo 14 dage på Casa Vacanza/Terrasinni2000
 3. Mere information når man sælger en uspecificeret rejse pr. telefon
- ..."

Klageren gør gældende, at "de 2 første dage af vores ferie var et mareridt, og vi synes det blev en dyr ferie for os. Under resten af ferien fyldte jeres behandling af os rigtig meget, ja også efter hjemkomsten."

Af "Nyttig læsning og gode råd" fremgår bl.a. følgende:

"...

Hotelbytte

Det er selvfølgelig vigtigt at oplyse rejsekonsulenten om ønsker og krav, når man bestiller en rejse. Det giver de bedste muligheder for at finde frem til det bedst egnede hotel. Hvis man alligevel ønsker at bytte til et andet hotel end det bestilte, er det i nogen udstrækning muligt. bureauets' rejseledere vil undersøge mulighederne. Prisforskel mellem de to hoteller plus ekstraudgifter til ubenyttede værelser skal betales. Det samme skal transporten mellem de to hoteller.

..."

Af "Hotelkategorier" fremgår bl.a. følgende:

"...

B Chancen

Vælger du B Chancen, som er en uspecificeret rejse, vælger du vores absolut billigste alternativ. Ved ankomsten til rejsemålet bliver man tildelt et sted at bo i området, og ikke nødven-

digvis på et af de i kataloget nævnte hoteller/lejligheder. Der gives ikke garanti for standard, beliggenhed etc. Måltider og rengøring er ikke inkluderet i prisen. Flytning under opholdet kan forekomme. Bemærk, at der ikke modtages reklamationer på hotelstandarden.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 5. august 2009 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi bestilte en rejse gennem bureauet til Sicilien den 10-07-2009 med afgang den 13-07-2009 ved sælger KS.

...

Vi fik oplyst at hotellet var fra 2-5 stjernet og at vi altid kunne blive flyttet til et andet hotel (snakkede ikke om merpris).

...

Efter ankomsten til Casa Vacanza opdagede vi, det nærmest var et fængsel vi skulle bo i. Ene- ste belysning var en dør med tremmer som lukkede op ud på fortovet, som var 30 - 40 cm. bredt, og her kørte der biler døgnet rundt. Vores seng stod ca. 1 meter fra gaden, så vi følte faktisk bilerne kørte igennem vores værelse.

...

Guiderne oplyste at Casa Vacanza har 1 stjerne. Ikke så underligt at Casa Vacanza ikke er med i jeres katalog, selv om guiderne kommer der, og der findes samme materialer fra bureauet der som på Citta del Mare.

Vi var 4 par som samme dag ankom til Casa Vacanza, og alle var meget utilfredse. 3 par blev flyttet til Citta del Mare. Det sidste par havde ikke råd.

...

På nettet ser Casa Vacanza både hotel og værelser meget anderledes, ud end det vi blev tilbudt. Hvorfor det??

...

Efter rigtig meget diskussion med guiderne blev vi tilbudt at komme på Citta del Mare til end merpris på kr. 5284,00 pr. rejse, altså i alt kr. 10.602,00 pr. rejse + tlf. til Danmark og taxa til Citta del Mare, heller ikke her var der meget hjælp at hente.

...

Citta del Mare var ok selv om vi måtte bade sammen med rotter (var i bassinet) og drikke øl sammen med dem (løb rundt mellem bordene - udenfor).

...

De 2 første dage af vores ferie var et mareridt, og vi synes det blev en dyr ferie for os. Under resten af ferien fyldte jeres behandling af os rigtig meget, ja og også efter hjemkomsten.

Vi føler os rigtig dårlig behandlet og snydt!! Vi har rejst med bureauet mange gange og været rigtig godt tilfreds, men det var så sidste gang, hvis I ikke snarligt finder en fornuftig løsning.

...”

Klageren kræver 10.568 kr. svarende til prisen på den nye hotelindkvartering, som klageren blev flyttet til.

Bureauet har imødegået klagen i brev af 18. august 2009 til klageren og gør bl.a. gældende:

”...

Da vi ikke har Casa Vacanza som et hotel i vores katalog og på vores hjemmeside har vi heller ikke nogen beskrivelse af det. Vi kan ikke stå inde for andre oplysninger på andres hjemmesider.

I prislisten under "Hotelbytte" står bl.a.: Det er selvfølgelig vigtigt at oplyse rejsekonsulenten om ønsker og krav, når man bestiller en rejse. Det giver de bedste muligheder for at finde frem til det bedst egnede hotel. Hvis man alligevel ønsker at bytte til et andet hotel end det bestilte, er det i nogen udstrækning muligt. Bureauets' rejseledere vil undersøge mulighederne. Prisforskel mellem de to hoteller plus ekstraudgifter til ubenyttede værelser skal betales. Det samme skal transporten mellem de to hoteller. I rejsemålenes højsæson er det ofte svært at finde ledige værelser på andre hoteller.

I forbindelse med flytningen skaffede T jer et Eden Lifestyle kort. Med Eden Lifestyle har du bl.a. Følgende fordele:

- Online check-in: www.edenlifestyle.eu » Quick check-in
- Direkte transfer til hotellet fra lufthavnen ved ankomst
- Gratis trådløst internet på hotellet
- Dansk eller skandinavisk tv-kanal og en international sportskanal
- Mulighed for kalorielet morgenmad
- Ekstra stor salatbar ved alle hovedmåltider
- Blandt andet vegetar-forret og -hovedret til frokost og aftensmad
- Synlig madlavning i en af hovedrestauranterne
- Hotellet tilbyder yoga tre gange om ugen
- Hotellet tilbyder fitness-faciliteter
- Tildeling af 25 euro pr. værelse pr. uge
- Gratis solsenge og parasoller
- Gratis håndklædeservice

...”

Klageren har i brev af 23. august 2009 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Eden Lifestyle:

Quick check-in måtte vi jo selv finde ud af, da der jo ingen guider var med os.

Transfer havde vi betalt for hjemme fra.

Stor salatbar - hvor var den - vi så i 14 dage kun salat, tomater, agurk og nogen gange rå løg.

Synlig madlavning fandt vi først ud af i vores anden uge.

Gratis håndklædeservice - hvor var det?

Tit var der ikke mad nok.

Måske skulle vi have været informeret lidt mere - vi var jo ikke kommet til hotellet, da der var informationsmøde

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 29. oktober 2009 til Ankenævnet.

Bureauet har imødegået klagen i brev af 9. oktober 2009 til Ankenævnet og gør bl.a. gældende:

”...

Pkt. 10

- 1) Vi følte, vores "hotel" næsten var et fængsel.....

...

Endnu engang skal vi understrege, at der ikke gives garanti for standard, beliggenhed etc. på hverken B Chancen eller B Chancen Plus.

Her skal vi ikke undlade at nævne, at vores destinationschef på rejsemålet, TBH, skriver, at hun medgiver, at Terrasini 2000 ikke er et luksushotel, men bureauet har rent faktisk haft mange gæster på hotellet, der syntes, det var enormt hyggeligt og rart at bo så centralt i en lille, lokal siciliansk by.

- 2) Pris pr. person for flytning til Citta del Mare på kr. 5.284 pr. person
Vi har vedlagt kopier af side 32 + 33 fra vores prislister, hvoraf grundpriserne for afgang den 13. juli 2009 for Hotel Citta del Mare fremgår: Både for dobbeltværelse med helpension samt stort dobbeltværelse m/helpension var grundprisen pr. person for to uger kr. 10.250.
Klager havde i første omgang betalt kr. 5.318 pr. person for to uger for uspecificeret indkvartering.

Gæsterne blev oplyst om, at de jf. ovennævnte skulle betale for det ubenyttede værelse på Terrasini 2000 og prisforskellen på de to indkvarteringer samt for transporten mellem de to hoteller. Dette resulterede i en pris på kr. 5.284 pr. person.

...

Endelig skal vi pointere, at gæsten efter eget ønske blev flyttet fra en uspecificeret indkvartering til B-kategori 3

...

- 3) Mere information, når man sælger en uspecificeret rejse pr. telefon
Jf. ovennævnte mener vi, at klager allerede før bestillingen af rejsen havde mulighed for selv at orientere sig om reglerne ved at 'bo på B Chancen'.

...”

Bureauet har yderligere imødegået klagen i brev af 1. september 2009 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Betingelserne for en uspecificeret rejse fremgår af bureauets prislister/katalog.

Ankenævnet bemærker, at der også ved køb af uspecificeret indkvartering kan stilles visse minimumskrav vedrørende indkvarteringsstandard mv.

Efter Ankenævnets opfattelse er det derfor uhjemlet, når bureauet i sit udbudsmateriale anfører, ”at der ikke modtages reklamationer på hotelstandarden”.

Det er ubestridt, at klageren blev indkvarteret i et værelse i gadeplan uden vinduer og kun med en tremmedør, der åbnede direkte ud til et fortov og en vej med biler.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet, at indkvarteringen i det væsentlige har været i overensstemmelse med det, klageren er stillet i udsigt, således som "B Chancen" er udformet ifølge udbudsmaterialet.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.