

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0151

afsagt den 23. december 2010

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Puerto Rico, Gran Canaria. 26.2.-5.3.2010	
PRIS	9.356 kr. (ekskl. forsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. utilfredsstillende standard og rengøring. Forstyrrelser af ferien pga. reparationer og håndværkere og kontakt til bureauet.	
KRAV	”Fuld refundering af rejsens pris = 9.552 kr.”	
	Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet fremsendt et rejsegavekort på 1.500 kr., som klageren har returneret til bureauet. Under ankenævnsbehandlingen har bureauet tilbudt klageren et kontant beløb på 1.500 kr.	
SAGEN INDBRAGT	15. juli 2010	

Ankenævnets afgørelse

[B]skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [K].

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. februar 2010 via internettet en rejse for 2 personer til Puerto Rico, Gran Canaria, for perioden fra fredag den 26. februar til fredag den 5. marts 2010 med indkvartering i 2-værelses lejlighed til 2 personer med balkon på Lejligheder Omar. Ingen pension.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

- ” ...
1. Manglende / dårlig rengøring
 2. Misvedligehold af værelse
 3. Hotel standard levede ikke op til det forventede
 4. Mange fejl og mangler (mange ting i stykker/virkede ikke)
 5. Forstyrrelser af ferien pga. reparatører/håndværkere + telefonsamtaler + sms kommunikation + personlig samtaler / fremvisning med guider.
- ” ...

Af udbudsmaterialet fremgår om Lejligheder Omar [***] bl.a.:

- ” ...
- Prisbillige lejligheder med eftermiddagssol**
Prisbilligt lejlighedshotel beliggende på den østlige side af Puerto Ricodalen.
- ...
Rummelige, lyst indrettede lejligheder med balkon, hvor man kan nyde eftermiddagssolen.
- ...
2-værelses lejlighed til 2-3 personer med soveværelse og opholdsrum, tekøkken, bad/douche og toilet, mønt-tv med satellitkanaler og balkon. Rengøring 4 dage pr. uge.
- ...
Bygget/renoveret: 1987/2003. 90 lejligheder.
- ...
Hvor mange S'er vil du have?
- ...
[****] Høj standard
[***] Mellemlasse. Standard, som svarer til gennemsnittet på rejsemålet.
[**] Enkel standard. Standard under gennemsnittet på rejsemålet – kan ofte virke noget nedslidt.
- ” ...

Klageren har via klageformularen på bureauets hjemmeside nærmere begrundet sin klage således:

- ” ...
- Straks efter vi havde låst os ind i værelset, kunne vi se at det var snavset og dårligt vedligeholdt, vi orkede ikke at klage på ankomstdagen, da vi var trætte og sultne.
- Dagen efter (lørdag) løb vi på vores naboer som kom samme tid som os, de havde værelset ved siden af og de havde samme opfattelse af deres værelse som os, men vi besluttede at tage det op med guiden om søndagen til informations møde kl 11.

Efter informations mødet (ca. kl. 12) om søndagen fik vi snakket med guiden ang. vores klager, og hun skrev en del op og ville give det videre.

Mandag formiddag ca kl. 9.30 blev vi ringet op af en guide som spurgte om vores problemer, vi forklarede hvad der var galt, og han sagde han ville få noget gjort ved det og tage kontakt til hotellet. Han ringede senere og sagde at vi ville få en ekstra god rengøring og hotellet ville sende en handy mand forbi.

Senere om mandagen da vi var på hotelværelset kom handy manden forbi og kiggede på sagerne, men så vidt vi kunne forstå kunne han kun gøre noget ved stikkontakterne, det andet vi nævnte ville han se om han kunne gøre noget (hørte ikke fra ham igen ang. dette).

Den såkaldte ekstra gode rengøring havde vi svært ved at se, det var stadigvæk snavset de steder som det var da vi ankom.

Så vi skrev til guiden igen at vi ikke var tilfredse, og at vi synes at de skulle komme op at se det ved selvsyn.

Tirsdag formiddag (vi var på marked i en anden by), blev vi ringet op af en guide, som ville tale med os ang. vores klager, men vi blev afbrudt i samtalen, og vi blev først ringet op igen sen om eftermiddagen hvor vi aftalte at der skulle komme nogen op og se på værelset onsdag omkring kl.12 + - som han sagde.

Omkring kl.12 Onsdag ventede vi på at de skulle komme, og de ankom da også rimeligt præcise og vi startede rundvisningen.

Badeværelset:

Når man sad på toilettet havde man frit udsyn til et stort hul under håndvasken hvor fliser var fjernet og rør var blotlagte, og så var hullet stoppet ud med aviser.

Stikkontakten var blevet lavet første gang handy manden var forbi (hver gang man brugte stikkontakten og ville have ledningen ud fulgte beskyttelse kappen med og blotlagde strømførende dele).

Håndtaget ved bruseren var i stykker (manglende håndtag), så når man skulle ind under bruseren skulle man have gode fingre for at hive palen op for at få vandet i bruseren, og problemet var at man hurtig skulle ind under bruseren gøre sig våd og slukke for vandet, da det ellers ville blive koldt hurtigt, men så røg palen ned igen og man skulle hive den op igen, i øvrigt var det svært at indstille bruseren da vandvarmeren åbenbart var for lille så det var en konstant justering af varmen /mængde der skulle til, og det var umuligt at tage brusebad lige efter hinanden pga. bruseren tilstand / manglende varmt vand.

Døren til badeværelset kunne næsten ikke lukkes, den skulle have et ordentligt skub med skulderen for at lukke i med et ordentligt slam.

Køkken /opholdsrum:

Vandvarmeren over køkken bordet havde tendens til at dryppe vand ned på køkkenbordet. Køleskabet var klamt beskidt med gule fedtede rande /kanter alle vegne + vi kunne ikke have noget stående i døren pga. af flaskeholdere ikke var til stede, desuden var der gået noget af døren, så selv om vi havde haft flaskeholdere, kunne vi ikke have brugt dem pga. defekten. (køleskabet var så klamt at vi havde betænkeligheder ved at opbevare madvarer i denne, derfor blev så godt som alle måltider købt andetsteds).

Stikkontakten var blevet lavet første gang handy manden var forbi (hang halvt ud af væggen) Ud af 2 kogeplader duede kun den ene.

Skab med pander/gryder klamt/beskidt med gule plamager.

Kaffetragt til stede, men ingen kande (ved godt i skriver man ikke skal forvente det, men i en [***] hotel burde det være bedre).

3 stk. stole med plastikbetræk hvor de 2 af dem var flænsede, så hvis man skulle sidde på dem var der en risiko for at få en flænset bagdel.

Sofabord beskidt overflade, en eller anden sort substans som nemt kunne fjernes ved alm. rengøring. Lænestol beskidt/støvet store spindelvæv + når man sad på terrassen og kiggede ind i værelset kunne man se at lynlåsen i hynden på lænestolen var i stykker, så man sad og kiggede ind i bar skumgummi.

Soveværelse.

Beskidt/klamt i hjørnerne + spindelvæv + lamper fulde af tykt lag støv. Revne i vindue

Mørklægnings gardin (loft til gulv) var beskidt /jordslået /muggen (klamt lugt). Paneler fyldt med "fedtet" støv

Alt dette blev skrevet ned og de ville tage kontakt til hotellet for at få noget gjort.

Sen eftermiddag var vi tilbage til hotelværelset, og kunne se at vi havde haft rengøring, hvor de fleste steder vi havde udpeget var gjort rent, men alle de andre steder vi ikke havde udpeget var ikke rengjorte.

...

Vi gik i gang med at lave kaffe, da vi fik besøg af to handy mænd, vi søgte så tilflugt hos naboen imens for at få noget kaffe, som de i øvrigt lavede med en 5 liters gryde og en kaffetragt (fancy).

Efter en stykke tid blev der ro inde hos os og vi gik ind for at se hvad der var udbedret. Badeværelse:

Hul under håndvask lukket

Ny brugt bruserbatteri (men stadigvæk umulig at indstille mht. mængde/varme)

Ny brugt kogeplade (meget slidt kunne ikke se tallene, så vi gættede hvilken styrke vi stillede den på.

3 andre stole med intakte plastik belægning.

Det resterende var der ikke gjort noget ved.

På dette tidspunkt sen onsdag eftermiddag opgav vi at gøre mere ved det, vi havde fået nok af telefonsamtaler med guider + besøg af handy mænd, vi havde brugt alt for meget tid og ærgrelser på dette, det have fyldt alt for meget ud af vores dyrebare ferietid, så telefonen blev slukket og vi ville prøve at nyde onsdag aften+ torsdag inden vi skulle hjem, der var ikke flere kræfter til brok.

..."

Inden ankenævnbehandlingen har bureauet fremsendt et rejsegavekort på 1.500 kr., som klageren har returneret til bureauet. Under ankenævnbehandlingen har bureauet tilbudt klageren et kontant beløb på 1.500 kr.

Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed, men gør krav på "Fuld refundering af rejsens pris = 9.552 kr."

Klageren har fremsendt en række fotos og har beskrevet, hvilke mangler, der fremgår af det enkelte foto. Klageren har endvidere anført:

..."

Hotellet var så absolut ikke som forventet/beskrevet, det var møgbeskidt + inventar var i stykker + vi have reparations folk rendende + snakken/skrevet sms / fremvisning med guider.

...

Vi skulle nok have forlangt at blive indkvarteret et andet sted, men som sagt dette var vores første Charter rejse (måske sidste), så vi er jo ikke så erfarne mht. klager og deslige, men jeg mener at guiderne burde have gjort mere for at løse problemet end bare bestilt ekstra rengøring (svært at se) + sende reparation folk i utide ind på vores værelse for at gøre lave reparationer.....det var bare ikke godt nok.

...”

Klageren har yderligere begrundet sin klage i brev af 4. maj 2010 til bureauet og i brev af 15. september 2010 til Ankenævnet.

I brev af 26. april 2010 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Hotellejligheder Omar er ganske rigtigt af klassificeringen [***], hvilket er svarende til den gennemsnitlige standard på rejsemålet. Puerto Rico er en by, der havde sin storhedstid i 80'erne, hvorfor hotellerne i høj grad bærer præg af dette. Standarden i byen er meget lig den I har erfaret på lejligheder Omar, hvorfor vi anser vor klassificering som korrekt angivet. Vi må dog beklage, at I ikke har fundet denne tilfredsstillende.

På trods af den korrekt angivne standard, må vi medgive jer, at der har været fejl og mangler på det angivne værelse, hvorfor vi ønsker at tilbyde jer en godtgørelse for opholdet. Vi kan oplyse at vi har påtalt de manglende udbedringer overfor hotellets øverste ledelse og håber derved at undgå lignende hændelser i fremtiden.

...”

Det indklagede bureau har i brev af 31. august 2010 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Klager konstaterede ved ankomst til lejligheden, at denne var snavset og i dårlig stand. Han påtalte manglerne overfor [B's] rejseleder ved et informationsmøde om søndagen.

Mandag formiddag blev han kontaktet af en rejseleder, som meddelte, at hotellet ville sørge for en ekstra grundig rengøring af lejligheden samt sende en servicemand til at udbedre de anførte mangler.

Klager var ikke tilfreds med resultatet heraf, hvorfor der onsdag eftermiddag kom en rejseleder for at besigtige lejligheden.

Der blev udfærdiget en liste, som blev afleveret til hotellets ledelse.

Som følge af, at ikke alle de anførte kritikpunkter blev udbedret under opholdet, har vi tildelt klager et rejsegavekort på kr. 1.500,- svarende til 17% af rejsens grundpris, fratrukket rabatter. Klager ønskede ikke dette rejsegavekort og er beklageligvis efterfølgende ikke blevet tilbudt at modtaget beløbet kontant i stedet.

Vi vil derfor under sagens behandling i Pakkerejse-Ankenævnet tilbyde klager en kontant kompensation på kr. 1.500,-, men ser os ikke i stand til at imødekomme klagers krav på fuld refusion af rejsens pris.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det fremgår af sagen, at klageren, der ankom til rejsemålet fredag den 26. februar 2010, reklamerede over manglende rengøring og dårlig vedligeholdelse til bureauets guide efter informationsmødet søndag den 28. februar 2010.

Ankenævnet lægger til grund, at der mandag den 1. marts 2010, dels blev foretaget ekstra rengøring, dels kom en servicemand for at afhjælpe de påtalte mangler, men at klageren, der fortsat fandt rengøringen og afhjælpningen af de øvrige mangler utilfredsstillende, bad guiden om at komme og se på lejligheden.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at der under guidens besøg i lejligheden onsdag den 3. marts 2010 blev udfærdiget en mangelliste, der blev afleveret til hotellets ledelse, og at der onsdag eftermiddag igen blev udført en yderligere ekstra rengøring, ligesom der på ny kom en servicemedarbejder for at afhjælpe manglerne.

Ankenævnet lægger endelig til grund, at der efter bureauets afhjælpning onsdag den 3. marts 2010 fortsat var problemer bl.a. med at kunne indstille bruseren og kogepladerne, ligesom rengøringen fortsat var utilfredsstillende.

Ankenævnet finder, at bureauet efter guidens besøg i lejligheden onsdag den 3. marts 2010, da mangellisten blev udfærdiget og afleveret til hotellets ledelse, burde have sikret sig klagerens accept af, at manglerne herefter rent faktisk var blevet afhjulpet tilfredsstillende.

Da bureauet ikke sikrede sig, at afhjælpningen således var foretaget tilfredsstillende, finder Ankenævnet, at bureauet har påtaget sig risikoen for, at der fortsat var mangler, der ikke blev afhjulpet under klagerens resterende ferieophold.

På denne baggrund samt under hensyn til den gene, bureauets afhjælpningsforsøg har påført klageren, finder Ankenævnet, at indkvarteringen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Manglen bedømmes kompensationsmæssigt fra klagerens reklamation søndag den 28. februar 2010, og nedslaget fastsættes herefter skønsmæssigt til i alt 1.500 kr.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [K].

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Hedegaard Madsen
Formand