

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0041

afsagt den 18. december 2013

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 voksne/1 barn)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Maspalomas, Gran Canaria. 27.12.2012-3.1.2013.	
<b>PRIS</b>	I alt 15.997 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende WiFi og utilfredsstillende rengøring.	
<b>KRAV</b>	Kompensation i form af yderligere ”erstatning, der kan kompensere og give mulighed for ny rejse”.	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen betalt klageren 780 kr. i kompensation for manglende WiFi.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	5. februar 2013	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. oktober 2012 på bureauets hjemmeside en rejse til Maspalomas, Gran Canaria for 3 personer for perioden fra torsdag den 27. december 2012 til torsdag den 3. januar 2013 med indkvartering i en toværelses lejlighed på [hotel]. Uden pension.

Klageren blev på ankomstdagen flyttet til en anden lejlighed.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. manglende WiFi i lejligheden og utilfredsstillende rengøring.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...  
**[Hotel]**  
 ...  
**Internet**  
 WiFi i alle lejligheder mod betaling.  
 Computer med internet i receptionen mod betaling.  
 ... ”

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...  
 ER DU UTILFREDS MED NOGET? FORTÆL OS DET  
 Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til vores personale på rejsemålet, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme.  
 Samtidig er det faktisk et krav for at kunne søge kompensation efter hjemkomst, at du i selve ferien har fortalt vores personale, at du er utilfreds, så vi har haft mulighed for at løse problemet.  
 ...  
 Vigtig information  
 Til alle rejsedeltagere:  
 Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår der fremgår af denne billet, på internettet samt af folderen ”Almindelige betingelser for deltagelse i ferierejser”.  
 Har du ikke denne folder, kan den rekvireres hos vores rejsekonsulenter eller afhentes på vores salgskontorer. Betingelserne findes også på internettet på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk).  
 ... ”

Af bureauets ”Almindelige betingelser for deltagelse i ferierejser” fremgår bl.a.:

” ...  
 Pkt 8 – Reklamationer  
 Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har

opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret brev til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vores absolut største klage går på at vi havde bestilt en lejlighed med wifi – og det fik vi ikke. Vi stiller os ligeledes dybt uforstående overfor [B]’s behandling af sagen, som vi gør opmærksom på straks ved ankomst. Vi havde netop valgt en lejlighed med wifi – da vi skal kunne arbejde hver dag på nettet. Vi har en datter på 3 år med, så det er ikke en mulighed, som det bliver foreslået af jeres medarbejder, at arbejde i receptionen. Vi skal selvfølgelig være i receptionen når hun sover til middag, sover om aftenen og leger. Derfor har vi valgt at betale lidt mere. Vi kunne på bestillingstidspunktet have fået billigere lejligheder der ikke havde wifi. Vi beder om et møde med en [...]medarbejder, som der står i mappen på hotellet at vi kan bede om, det bliver bekræftet. I kan ikke komme ud. Der går et lille døgn før vi får et endeligt svar som går på, at I under normale omstændigheder ville have flyttet os, men julen er en booket tid, så der er kun en lejlighed tilbage. Den skal vi så give EKSTRA 200 Euro i døgnnet for at blive flyttet til. Vi får også beskeden, at I selvfølgelig vil tilbagebetale kr. 500,- fordi I har givet fejlagtige oplysninger på jeres hjemmeside. Vi mister flere tusinde kroner i døgnnet fordi vi ikke kan arbejde – så selvfølgelig takker vi nej til at modtage kr. 500 i erstatning – og synes det er dybt urimeligt at I ikke flytter os, når det nu er jer der har begået fejlen.

At der så oveni det med manglende wifi er andre klagepunkter gør ikke ferien bedre for os. Da vi ankommer til hotellet bliver vi anvist en lejlighed, der er ekstremt beskidt. Der er meget støv på alle hylder klædeskabene og på en af hylderne er der spildt hvad der ligner mælk. Gulvet er ikke fejlet og vasket og på gelænderet til første sal er der håndaftryk af mad, klistret og fedtet. Vi henvender os høfligt til receptionisten der bliver irriteret, men dog straks giver os ret og flytter os til en anden lejlighed, der endnu ikke er rengjort. Hun siger at vi inden rengøringen af denne skal sige ja til at flytte til den – og derefter er løbet kørt. Så vi må sige ja. Vi kommer ind til rengjorte gulve, men igen støvet overalt og værst af alt et ikke rengjort badeværelse. Der er afføring op ad toiletkummen og hår i afløb og beskidt spejl og håndvask. Denne gang må vi selv gøre rent, for vi har jo sagt ja til lejligheden.

...

Jeg har vedhæftet billeder af eksempler på rengøringen. Det ene viser en karm på badeværelset, den anden hvordan en kost ser ud efter fejning af 3 hylder i klædeskab.

...”

Klageren har endvidere begrundet klagen i udateret brev til bureauet.

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 780 kr. for manglende WiFi, men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere ”erstatning, der kan kompensere og give mulighed for ny rejse”.

Bureauet gør i en udateret mail til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi kan godt forstå, at det var et problem for jer, at I ikke kunne arbejde, fordi der ikke var internet på jeres værelse. Det er en fejl, at der på vores hjemmeside stod, at der var internet på værelserne mod betaling, hvilket vi nu har fået rettet. Vores guider tilbød jer 500 kr. for det manglende internet, hvilket er på niveau med de afgørelser, der er truffet i lignende sager i Pakkerejse Ankenævnet.

Ved ankomst skal værelset naturligvis være rengjort, og vi beklager, hvis det ikke var tilfældet. Hotellet skal i den slags situationer være behjælpelige og sørge for, at problemet ikke gentager sig, hvis man, som I, vælger at flytte værelse. Vi synes dog, at det er ærgerligt, at I ikke kontaktede vores guider omkring situationen med det samme, da de kunne have talt med hotellet og sørget for, at tingene blev bragt i orden.

...”

I brev af 11. marts 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager bliver ved ankomsten anvist lejlighed, som klager ikke finder lever op til forventningerne grundet helligholdelse. Klager kontakter ikke [B] med dette, så vi får mulighed for at være behjælpelig med afhjælpning. I stedet kontaktes hotellets personale, der tilbyder alternativ indkvartering og gæster tager imod dette tilbud. Hverken ved tildeling af den alternative lejlighed eller senere under opholdet bliver vort personale kontaktet grundet utilfredsstillende rengøring – og dermed har vi ikke kunnet foretage afhjælpning.

Derimod bliver vort personale kontaktet kl. ca. 18 den 27/12 af klager, hvor klager ikke mener swimmingpoolen er tilstrækkelig opvarmet samt, at man ikke har kunnet konstatere WIFI i lejligheden.

...

Med hensyn til WIFI i lejlighederne mod betaling må vort personale oplyse klager om, at dette ikke findes. Derimod er der mulighed for WIFI mod betaling i receptionen.

Klager oplyser nu (28/12 midt på dagen), at man skal arbejde under ferien og at man mister en indtjening på et par tusinde kroner for hver time man ikke har WIFI. Klager oplyser, at indtil nu – fra 27/12 og ca. 1 døgn frem – har man mistet kr. 10.000 – 15.000 i indtjening. Med 7 døgn ophold vil det med andre ord betyde en mistet indtægt på kr. 70.000 – 105.000. Naturligvis er det beklageligt, at WIFI i lejligheden mod betaling alligevel ikke er mulig, men vi må samtidig fastholde, at det ikke er en facilitet, der vægtes som en væsentlig mangel. Dog har det været muligt, at benytte WIFI mod betaling i receptionen – om end ikke helt optimalt, men trods alt en mulighed. Og vi må fastholde, at vi som rejsearrangør ikke er blevet gjort opmærksom på de meget store økonomiske aspekter, som knytter sig til klagers rejse og de forudsætninger, som klager har haft med rejsen.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i et udateret brev til klageren.

Klageren har i brev af 20. marts 2013 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet, og anfører bl.a.:

” ...

Det er ikke korrekt at vi undlader at kontakte [B] ang. mangelfuld rengøring. Vi kontakter [B] på ankomstdagen ang. flere punkter, deriblandt rengøring – det er korrekt at vi har kontaktet hotellet først. Som [B] skriver i sin mail af 17. januar 2013 skal hotellet være behjælpelige i den slags situationer, så vi tænker ikke at vi har begået store fejl ved først at kontakte hotellet. Vi vil gerne have et møde med [B], men de siger det ikke kan lade sig gøre, trods det står i mapperne i receptionen. Derfor undrer det os, at de tilsyneladende sender en medarbejder ud og måler vandtemperatur, men ikke tilbyder at tale med os.

Vi må dagen efter kontakte [B] igen da de ikke vender tilbage til os.

Som tidligere nævnt, er det manglende WIFI i lejligheden den største klage fra vores side. [B] har mulighed for at løse det, enten ved at flytte os eller give os mobilt bredbånd. Disse løsningsmuligheder oplyser de os om. Flytningen skal vi selv betale 100 procent. Vi finder det mærkværdigt, da vi forklarer at det har økonomiske konsekvenser for os ikke at have denne netadgang og at vi ikke kan opholde os i en reception med en lille barn i flere timer om dagen, at man ikke vælger løsningen med mobilt bredbånd som vi får oplyst har en samlet udgift på ca. kr. 1200. [B] skal alligevel, ifølge dem selv tilbagebetale kr. 500 til os – da de oplyser os, at det er det Pakkerejseankenævnet har sat som niveau i lignende sager. Vi skulle alligevel betale for forbrug af WIFI i lejligheden, så samlet set ville det udgiftsmæssigt have været få hundrede kroner [B] skulle betale for mobilt bredbånd. Vi taber penge (dog har vi ikke opstillet det regnestykke som [B] refererer til i deres kommentarer).

Endelig kunne vi have bestilt en noget billigere rejse på bestillingstidspunktet (oktober 2012) – da der var masser af lejligheder på det tidspunkt uden WIFI. Det er faktisk vores klage skåret helt ind til benet. De kr. 780,- udligner ikke dette. At [B] ikke finder at det er en væsentlig mangel finder vi beklageligt. Vi er kunder der har købt en vare vi ikke får. Vi har ikke bedt om erstatning for tabt arbejdsfortjeneste, det vil vi gerne fastholde – men finder det rimeligt, at man som minimum får en erstatning, der tydeliggøre, at [B] erkender at varen er solgt for dyrt. For os er det ikke en uvæsentlig mangel – da vi specifikt har valgt dette hotel ud fra WIFI.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at der ikke som oplyst i udbudsmaterialet var mulighed for at tilkøbe adgang til WiFi i lejligheden, og at forholdet ikke blev afhjulpet tilfredsstillende af bureauet.

Rejsen har således på dette punkt været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet også har erkendt.

Ankenævnet finder imidlertid, at nedslaget til klageren efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til det kompensationsbeløb på i alt 780 kr., som bureauet allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere kompensation vedrørende dette klagepunkt.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over manglende rengøring i forbindelse med indkvarteringen på hotel [...], og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt fremgår af bureauets almindelige betingelser der er omtalt i klagerens billet, og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens krav i forbindelse med rengøringen ikke imødekommes, jf. § 26 i lov om pakkerejser.

Det bemærkes, at det påhviler klageren at kunne dokumentere, at reklamation har fundet sted, f.eks. i form af kvittering for indgiven klage, når bureauet bestrider, at klageren på rejsemålet har reklameret over de utilfredsstillende forhold.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr 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.

Mikael Kragh  
Formand