

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0080

afsagt den 11. december 2013

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(3 voksne/1 barn)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Hurghada, Egypten. 9.2.-16.2.2013	
<b>PRIS</b>	I alt 26.067 kr. (inkl. visum)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering pga., at værelserne ikke lå ved jorden side om side, manglende internet på værelserne og manglende adgang til nabohotellets vandland, som lovet. Ikke opvarmet voksenpool.	
<b>KRAV</b>	Økonomisk kompensation.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	15. marts 2013	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 22. april 2013. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 7 %.*

*Endvidere skal [B] 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 16. august 2012 på bureauets hjemmeside en rejse til Hurghada, Egypten, for 4 personer for perioden fra lørdag den 9. februar til lørdag den 16. februar 2013 med indkvartering i 2 dobbeltværelser på hotel [...]. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga., at bureauet intet havde gjort for at opfylde ønske om, at værelserne lå ved jorden side om side, Wifi manglede på værelserne, selv om dette var beskrevet med ”ja” på hjemmesiden, og at adgang til vandland ikke blev opfyldt.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

[Hotellet] er et flot, luksuriøst hotel og er et godt ferievalg til jer, som vil holde ferie ved stranden i komfortable, flotte omgivelser. Ved hotellet er der en dejlig strand og et gigantisk poolområde med separat børnepool, vandruksjebaner til børn, liggestole, parasoller og håndklædeservice. En pool er opvarmet i vintermånederne.

...

I hotelområdet er der minimarked med et mindre udvalg af de mest almindelige dagligvarer samt mulighed for trådløs internet.

Faciliteter

...

Internet på værelset

...

Faciliteter

Introduktion

...

Etager 3

...

Pool

Antal pools 3

Børnepool, Saltvandspool, Ferskvandspool, Opvarmet pool,...

...

Generelle faciliteter

...Elevator, ..., Internet på hotelområdet, Internet på værelset, ...

...”

Af klagerens rejsebevis fremgår bl.a.:

”...

Ønsker – kan ej garanteres:

Please rooms side by side, in groundfloor.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 20. februar 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Min hustru er en del gangbesværet, så vi må ofte give en hånd med i praktiske situationer.

...

Da vi bookede rejsen (2 dobbeltværelser, sædereservation i flyet, mad i flyet etc.) gjorde vi opmærksom, på at det var vigtigt for os at få værelser “ground floor, door by door” grundet min hustrus fysiske tilstand. Jeg skrev ønsket ind i bookingen og fulgte senere op ved via hjemmesiden at bede [B] ringe tilbage.

Der skete ingenting. Herefter prøvede jeg at komme igennem til [B], og efter flere opkald lykkedes det at komme igennem til en konsulent, som mente, at det sagtens kunne efterkommes. Efter at vi havde modtaget papirerne til rejsen, hvor der stod, at vi kunne ringe eller sende sms til et direkte nummer i Egypten døgnet rundt og straks få svar, sendte jeg flere sms for at få bekræftet, at man gjorde noget for at opfylde vores ønsker til værelserne. Jeg hørte intet og begyndte at blive lidt urolig.

Vel ankommet til Hurghada blev vi taget mod i bussen af destinationschefen, som bød os velkommen og bl.a. fortalte, at vi kunne boltre os i omkringliggende vandlande. Han havde i øvrigt ikke tid til at køre med os, da han skulle modtage et selskab fra Billund. Jeg nåede lige at fat i ham og igen spørge til vore vigtige ønsker til værelserne. Han mente, at det nok var i orden. Da vi kom til hotellet var alle guider væk, og vi fik tildelt 2 værelser på 2. etage i hver sin ende af gangen. Det blev en meget dårlig start på ferien. Vi fik fat i Hotel Manageren og direkte adspurgt, om [B] ikke havde lagt vore ønsker ind, svarede han blankt nej. Med penge under bordet lykkedes det os at få Bell Captain til at skaffe noget uden om systemet. Det blev til 2 værelser ved siden af hinanden, men på 1. sal. Senere opdagede vi, at de lå lige ud til ildelugtende skraldespande. Sammenlignede vi med [B]’s beskrivelse på hjemmesiden måtte vi konstatere, at det her vist nærmest var falsk markedsføring. Der står i øvrigt også at der er wi-fi på værelserne. Det er der overhovedet ikke Meget generende, da jeg har brug for løbende kontakt hjem til mit firma.

Næste krise opstod, da vi ville tage rutsjebaner mv i brug på naboens område. Her blev vi flere gange brutalt smidt væk af en ubehagelig fyr. Ny krise. Vi talte med manageren, men intet hjælp. Vi havde flere gange kontaktet [B]’s hotline service via sms og bedt om tilbageringning. Enten skete der intet eller vi modtog svar dagen efter. Vi var derfor nødt til at bruge flere hundrede kroner på at komme i kontakt en guide, som måtte komme straks. Da hun kom, havde hun heftige diskussioner med manageren, som egentlig ikke resulterede i noget væsentligt. Hun skrev senere et brev til os og beklagede, at [B] fejlinformerede om dette forhold. Vi havde kun adgang til pool området for meget små børn. Endnu et eksempel på falsk markedsføring for [B]’s side.

...”

I brev af 7. marts 2013 til bureauet anfører klageren yderligere:

” ...

Vedrørende wi-fi på værelset, ser det ud til, at I simpelthen ikke har læst min klage. Jeg har på intet tidspunkt klaget over at skulle betale for wi-fi. Jeg købte faktisk for knap kr 1.000. Jeg klagede over, at der ikke var wi-fi på værelset, som I skriver på hjemmesiden. I skriver i

svarskriftet, at der er wi-fi på værelserne. Hvis guiderne melder det tilbage, taler de mod bedre vidende eller fylder jer med løgn. Jeg har arbejdet med IT og netværk i mange år, og kunne konstatere via iPhone, PC og iPad, at der ikke var signal på vores værelser. Det er et faktum, som I må acceptere som kompensationskrævende.

Vedrørende adgang til vandland, så skriver I, at vi kunne benytte nabohotellets vandruksbane. Passer ikke. Vi blev jaget væk også fra denne facilitet. Igen er det da kompensationskrævende at destinationschefen direkte misinformerer os. Det er da ham der sætter forventninger op, som hans firma ikke kan indfri.

Vedrørende den opvarmede pool, så er det sådan, at det kun er børnepoolen, med 50 cm vanddybde, der er opvarmet. I har ikke på hjemmesiden sagt, at det kun er børnepoolen, der opvarmet. Når I lover, at en pool er opvarmet må man antage at det er en pool som også voksne kan svømme i. Det er ikke muligt på 50 cm vand. Det er da heller ikke alle, der har børn med. Klart kompensationskrævende. Hvis guiderne informerer jer om andet, er det igen en løgn fra deres side.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 11. marts 2013 til bureauet og mail af 13. marts og brev af 15. april 2013 til Ankenævnet.

Klageren kræver økonomisk kompensation.

Bureauet gør i mail af 7. marts 2013 til klageren bl.a. gældende:

...”

Når man køber en rejse hos os, så er aftale grundlaget selvfølgelig de ting, man aftaler med rejsekonsulenten, de ting, som fremgår af rejsebeviset og de ting, som står i kataloget og på vor hjemmeside.

Man er velkommen til at fremføre ønske om at få værelser ved siden af hinanden, men det er blot et ønske, og dette kan ikke garanteres. Vi kan se, at jeres rejse er booket via vores hjemmeside, men at I efterfølgende har fået påskrevet på jeres booking, at I ønskede at bo ved jorden og ved siden af hinanden. Det er udelukkende vores hoteller som står for indkvarteringen af vores gæster, og vi kan derfor ikke give en garanti på opfyldelsen af eventuelle ønsker, hvilket også fremgår af jeres rejsebevis, hvor vi netop også skriver ”ønsker - kan ej garanteres. Alle vores rejsekonsulenter kender ligeledes til de ovenævnte regler og garanterer derfor aldrig angående værelsesplaceringen på vores hoteller. Men vi beklager naturligvis at jeres ønske omkring dette ikke blev opfyldt.

På hotel [...] findes der wifi på alle værelser. Dette er dog mod betaling, og forbindelserne kan fra tid til anden være ustabile. Vi skriver på vores hjemmeside under “andre aktiviteter” at nogle aktiviteter kan være mod betaling. Vi beklager naturligvis hvis I havde en forventning om at wifi var inklusiv i prisen.

Vi skriver på vores hjemmeside, at på hotel [...] findes et gigantisk pool område med vandrutsjebaner. Det er ligeledes muligt at benytte nabohotellets vandrutsjebaner. At vor rejseleder ved en fejl fortæller jer, at I også kan benytte nabohotellets vandland, beklager vi naturligvis meget. Vor rejseleder havde desværre fået denne forkerte information fra hotellet, hvilket vore rejseledere forsøgte at udbedre med hotellet - dog uden held. Dette er desværre ikke noget vi kan kompensere for, da I havde adgang til pool og vandrutsjebaner som lovet i vores beskrivelse af hotellet. Hotelpools er kun opvarmede, hvis det står i beskrivelsen af det enkelte kompleks og skal da holde mindst 20 grader. Temperaturen kan dog falde få grader om aftenen og morgenen. Hotel [...] har en pool som er opvarmet i vintermånederne. Vi kan bekræfte, at der foretages vand temperatur målinger på hotel [...] jævnligt, og temperaturen ligger aldrig under vores krav på minimum 20 grader.

...

I mail af 11. marts 2013 til klageren, har bureauet yderligere anført bl.a.:

”...

Vi står uforstående overfor hoteldirektørens udtalelse om, at vi ikke skulle have videresendt jeres ønsker om værelsernes beliggenhed. Det er sådan hos os, at disse ønsker fremsendes til hotellet helt automatisk, og faktisk kan vi, når først de står korrekt angivet i vort system, slet ikke undgå at sende dem. Så vor opfattelse er, at årsagen i stedet ligger i, at hotellet ikke har haft mulighed for på ankomsttidspunktet at opfylde jeres ønske.

...”

I brev af 4. april 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

- Vi har på klagers rejsebevis påført deres ønsker om at bo ved siden af hinanden. Dette er et ønske, som vi ikke garanterer, hvilket fremgår tydeligt af rejsebeviset.
- Vi har fået bekræftet fra vore rejseledere, at der er gratis wifi på værelserne. Dog har forbindelsen været ustabil i perioder.
- Klager er ikke lovet ved køb af rejsen at nabo hotellets vandland kunne benyttes, så dette er ikke en mangel. Vor rejseleder havde ved en fejl udtalt til gæsten ved ankomst, at nabohotellets vandland og vandrutsjebaner kunne benyttes. Det var dog kun vandrutsjebanerne på nabohotellet, der kunne benyttes.
- Vor rejseleder har dobbelttjekket med hotellet, og bekræfter at pool temperaturen på hotel [...] ikke er målt under 22 grader. Vores krav er min. 20 grader, hvilket også fremgår af vores hjemmeside.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 11. marts 2013 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at der ikke som beskrevet i udbudsmaterialet var WiFi på værelserne.

Rejsen har derfor på dette punkt været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.300 kr.

Bureauet har oplyst, at ønsket om tildeling af værelser i stueplan og ved siden af hinanden, automatisk blev givet videre til hotellet, men at det udelukkende er hotellet, der står for indkvartering af gæster. Det af klageren anførte vedrørende tildeling af værelser, kan herefter ikke anses som en mangel, da klageren ikke skriftligt var blevet lovet disse faciliteter, og da bureauet i rejsebeviset tydeligt gør opmærksom på, at ”ønsker – kan ej garanteres”.

Da klageren i udbudsmaterialet ikke var blevet stillet i udsigt, at nabohotellets badeland kunne anvendes, kan Ankenævnet, uanset, at guiden ved en fejl oplyste, at badelandet kunne benyttes, ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Da klageren ikke har godtgjort, at hotellets pool ikke var opvarmet, kan Ankenævnet heller ikke imødekomme klagerens krav vedrørende disse klagepunkter.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

### **b e s t e m m e s :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 22. april 2013. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 7 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh  
Formand