

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0234

afsagt den 19. maj 2014

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (2 voksne/1 barn)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Hurghada, Egypten. 5.8.-12.8.2013.

**PRIS** I alt 18.222 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at hotellet ikke var røgfrit som oplyst i udbudsmaterialet.

**KRAV** Yderligere kompensation på 16.222 kr. svarende til tilbagebetaling af rejsens pris.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen betalt 2.000 kr. i kompensation til klageren.

**SAGEN INDBRAGT** 20. september 2013

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 31. oktober 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 8 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. september 2012 en rejse til Hurghada, Egypten, for 3 personer for perioden fra mandag den 5. august til mandag den 12. august 2013 med indkvartering i 1-værelses Family Suite på hotel [...]. Med all inclusive.

Klageren gør gældende, at ”der blev røget frit på hele hotellet og af personalet, så der var steder vi ikke kunne være og steder vi måtte forlade pga. røgen”.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Røgfrit på [hotelkoncept]

[Hotellet] er et fuldstændig røgfrit hotel med undtagelse af et antal rygeområder som findes på hotelområdet. Rygeforbuddet gælder også på alle balkoner/terrasser samt e-cigaretter.

...”

På bureauets hjemmeside er hotellet endvidere beskrevet således:

” ...

Fra sommeren 2013 bliver [hotel] et fuldstændig røgfrit hotel (gælder også e-cigaretter) med undtagelse af et antal rygeområder, som findes på hotelområdet. Rygeforbuddet gælder også alle suiter og på balkoner og terrasser.

...”

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...

**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 bestemmelser 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 bestemmelser for deltagelse i ferierejser” fremgår:

” ...

**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 mail til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi valgte i al væsentlighed jeres resort til vores ferie i perioden 5. august — 12. august 2013 pga. af markedsføringen af det som et familievenligt hotel med rygerestriktioner da vi ikke ønsker at blive udsat for røg eller udsætte vores barn for mennesker der ryger. Det var faktisk bestemmende for vores valg af rejse, og da I som nævnt, markedsfører det som et hotel med rygeområder, passede det i overensstemmelse med vores ønske.

Problemet er, at vi flere gange måtte forlade relax-poolen og Lime-bar pga. cigaret-rygende gæster og vi måtte også flere gange ændre vores færden rundt i komplekset fordi folk røg ganske uhindret overalt, selv i Aqua Play-området, der vist er et decideret børneområde. Vi forsøgte flere gange at gøre de rygende gæster opmærksomme på at de røg steder hvor det ikke var tilladt at ryge, men det var de ligeglade med. Vi henvendte os også til personalet, blandt andet i baren ved relax-poolen for at bede dem om at sørge for at rygeforbuddet blev overholdt men fik svaret, at de blot arbejdede der og ikke var ansat til at bede folk om at holde op med at ryge. Ved den episode bad jeg om at tale med en leder og en "X" kom ned og forsøgte at forklare de rygende gæster og barpersonalet, at de ikke måtte ryge, og takkede i øvrigt for at jeg havde henvendt mig. Det hjalp bare ikke, og senere viste det sig, at personalet rent faktisk stod og røg bag baren! Dette er naturligvis foto-dokumenteret.

Da vi ikke ønskede at bruge vores ferie på at gøre det job, som I og hotellet er ansvarlige for selvom vi følte os stærkt provokerede over den manglende vilje til at såvel at overholde hotellets rygepolitik som hotellets manglende vilje til at håndhæve dets eget forbud, gik vi flere gange til ledelsen af hotellet. Direktøren var efter det oplyste, ikke til stede så jeg talte med Assistant Hotel Manager der godt kunne se problemet, men for det første var der ikke nogen rygelov i Egypten, så hun kunne ikke bede folk om at holde op med at ryge, og for det andet mente hun, at hotellet ikke var de rigtige at tale med, da de og vi ikke havde indgået nogen direkte aftale. Jeg spurgte om hotellet ikke kunne bede folk om at forlade stedet hvortil hun svarede, at det kunne de kun hvis folk generede andre gæster. Hertil svarede jeg, at rygerne altså generer os ikke-rygere. Dette gav hun mig ret i men henviste os til [B] og gav mig sit visitkort og lovede at bekræfte vores samtale. Jeg talte kl. 17.00 med Jeres vældigt behagelige guide, som godt kunne se problemet men ikke umiddelbart kunne gøre noget. Han bekræftede vores samtale skriftligt. Flere andre gæster klagede i øvrigt også over rygningen overalt på hotellet.

...”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 2.000 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver aftalen hævet og tilbagebetaling af samtlige beløb. Subsidiært en kompensation på halvdelen af rejsens pris.

Bureauet gør i mail af 5. september 2013 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi beklager meget, at der blev røget på hotellet, og at det har været til gene under jeres

ophold.

Af dagsrapporterne kan vi se, at vores personale forsøgte forskellige tiltag, for at få stoppet rygningen, men desværre var det ikke så let.

Mange gæster respekterede simple hen ikke rygeforbuddet, og de ansatte finder det ikke naturligt at håndhæve forbuddet, da der som nævnt ikke er en rygepolitik i Egypten.

Det er derimod ikke korrekt, at vi ikke har en klar aftale om, at hotellet skal være røgfrit, og der blev som sagt arbejdet på at finde løsninger, men beklageligvis lykkes det ikke under jeres ophold.

...”

I brev af 24. oktober 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager har købt ophold på [hotel] i Egypten. I hotelomtalen oplyses det, at hotellet er røgfrit bortset fra de rygeområder, der findes på hotelområdet. Da klager ankommer til hotellet den 5/8 og først rettede henvendelse til os på 4. dagen, havde vi ikke mulighed for at forsøge afhjælpning før den 8/8 efter kl. 17, hvor gæsten kontakter vort personale. I den forbindelse gør vi opmærksom på, at der i klagers billet side 4 er anført reklamationspligten og konsekvensen af, at man undlader reklamation til vort personale på rejsemålet.

...

I almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser, der er udfærdiget på grundlag af Lov om Pakkerejser, er det i Pkt. 8 Reklamationer anført reklamationspligten og konsekvensen af, at man undlader at reklamere på rejsemålet.

Rejsen er købt på internettet, hvor man skal bekræfte, at man har læst vore bestemmelser igennem inden man kan gennemføre købet.

Da klager kontakter vort personale på rejsemålet den 8/8 kl. 17, udfærdiger vor medarbejder en bekræftelse på, at klager har rettet henvendelse. Derimod kan vi ikke erkende klagers udlægning om, at han godt kunne se problemet men ikke umiddelbart kunne gøre noget. Vort personale forsøgte vitterlig at indskærpe det rygeforbud, som der er på hotellet dels ved påtale til hotellets ledelse og dels ved personlig kontakt til gæster — uanset om det var vore gæster eller gæster fra andre rejsearrangører. Desværre lykkedes det ikke helt at formå rygere til kun at ryge i de områder, hvor rygning var tilladt. Vi vil gerne understrege, at omgøelse af ryge-reglerne fandt sted i udenomsarealerne og de åbne områder, hvor mad/drikke kunne indtages, hvorimod vi ikke har konstateret overtrædelse i lejlighederne.

I vor mail til klager af 5/9 gør vi også opmærksom på, at vort personale aktivt forsøgte at få gæster til at forstå og overholde rygeforbud.

Efter klagers henvendelse den 8/8, hvor vort personale oplyste, at man ville indskærpe rygeforbud, hvilket også skete, blev vort personale ikke efterfølgende kontaktet af klager om, at denne indskærpelse ikke havde haft noget effekt.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 9. september 2013 til klageren.

Klageren har i mail af 7. november 2013 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

5/8 Vi ankom og efter rejse o.s.v., fik vi os noget at spise og derefter på værelset da vi havde vores lille datter med.

6/8 Vi gik spændte og forventningsfulde ned i det "FULDSTÆNDIGT" røgfrie pool-område der dog overhovedet ikke var røgfrit. Vi synes selv at vi er nogle rummelige mennesker, men mente dog at det lige var strengt nok at man sad og røg ved siden af rygning forbudt-skilte, og i børns nærhed, så vi bad en russisk kvinde om at slukke sin cigaret. Det ville hun ikke idet hun slog ud med armene og lod som om at hun ikke forstod hvad vi sagde. Vi bad barpersonalet i relax-bar om at bede hende om at slukke sin cigaret, men fik den besked, at det var de ikke ansat til. Det viste sig i øvrigt senere, at mindst en af bartenderne stod og røg bag baren. Vi har billeder. En meget hjælpsom — men desværre navnløs — tjener hentede en "X", der som nævnt i den oprindelige klage, gav udtryk for at han var glad for at vi hjalp hotellet med at indskærpe overfor gæsterne, at de ikke måtte ryge udenfor rygeområderne. Vi flyttede os til den modsatte side af poolen da der ikke umiddelbart skete noget alligevel, men her blev der også røget uhindret, hvorfor vi resignerede og flyttede os væk fra rygerne.

7/8 (og nu bliver det spændende, for dette vælger [B] at glemme!) Henvender [K] sig i guidernes kontortid og taler med en guide og en der påstod at være direktør for hotellet og beklagede sig. Det spændende består i, at [K] fik den besked, at [B] har et internt online klagesystem, og der ville blive oprettet en klagesag straks, som [B] i Danmark havde adgang til. Dette var altså på 2. dagen og absolut indenfor rimelig tid, set i lyset af at vi ikke ønskede at skabe en dårlig stemning allerede på rejsens første dag.

...

Guiderne var i øvrigt udstyret med en lille bærbar pc, hvori de oprettede klagesagerne straks — sagde de. Samme dag konstaterede vi uhindret rygning i relax-baren samt i Lime-bar om eftermiddagen og igen om aftenen kl. 21.45

8/8 ALTSÅ PÅ 3. dagen, da der tilsyneladende ikke blev gjort noget, henvendte jeg mig til Front Desk Officer W kl. 10.47, som kontaktede den hollandske assisterende manager som jeg har skrevet om i min klageskrivelse. Hun endte med ikke at ville hjælpe da vi ikke var direkte aftale parter, sagde hun, da hun ikke havde flere argumenter for at standse rygningen. Herefter talte jeg med guiden der bekræftede skriftligt at jeg havde henvendt mig. Personen der sagde at HUN "godt kunne se problemet men ikke umiddelbart kunne gøre noget", var altså ikke den mandlige flinke guide men den hollandske assisterende manager. Guiden tilsluttede sig dog denne udtalelse idet den jo kom fra agerende direktør!

9/8 ALTSÅ PÅ 4. dagen, efter at have forsøgt forskelligt de 3 første dage, besluttede vi os for, at vi ikke ville lade [B]'s noget lemfældige omgang med markedsføring af ikke-ryger-hotellet, gå os på, og at vi ikke skulle gøre det job, som [B] og hotellet burde gøre idet vi resignerede og resten af ferien blot forlod de steder vi var, når folk begyndte at ryge, ligesom at vi ikke gik ind på de barer vi havde lyst til, når vi så at der sad folk og røg, for vi havde jo

gjort hvad man med rimelighed kunne forvente, og havde vores beviser og skriftlige bekræftelse i orden. Så når [B] skriver i næstsidste afsnit på side 2 af hans svar-skrivelse, at personalet ikke efterfølgende blev kontaktet af os er det korrekt. Vi havde valget mellem at gå rundt og være sure og lege politibetjent og gøre [B]'s og hotellets job, eller forsøge at redde resten af ferien for os selv og vores datter ved at gøre som ovenfor nævnt. Det lykkedes dog ikke helt, idet vores færden stort set var styret af rygerens røg, for det blev ikke gjort noget reelt for at få rygerne til at stoppe. Og det ved [B] godt, for det var HELT tydeligt, at man røg hvor det passede en. En dag sad der en mand uden for en restaurant, LIGE OVERFOR at rygeforbuds-skilt, og røg, og røgen kom ind i restauranten.

B's påstand om at de ikke har kunnet konstatere overtrædelser i lejlighederne er direkte usandt. Vi var flere danskere der efterhånden samledes om problemet med røg på hotellet, og mindst en af de andre — som jeg har telefonnummeret på — beklagede sig over rygningen generelt og i særdeleshed på gangene på værelserne.

...

Alt i alt er jeg nået frem til, at en 50% compensation for rejsen ikke er godt nok. Jeg bestilte et ikke ryger hotel men blev sendt hen på et rygerhotel. Det svarer til at jeg bestilte Egypten men blev sendt til Israel, så jeg har overhovedet ikke fået den vare jeg har betalt for, så i henhold til gældende regler kræver vi den indgåede aftale hævet og vores betalte penge refunderet helt.

...

På billetens side 4 er der et afsnit "Er du utilfreds med noget? Fortæl os det". Bemærk, at der ingen tidsfrist er angivet. Snarere en venlig oplysning om at man da bør sige det med det samme i stedet for at blive sur og klage når man kommer hjem. Vi gjorde begge dele.

..."

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at der blev røget udenfor rygeområderne på hotel [...], og at rygningen fandt sted i et ikke uvæsentligt omfang.

På denne baggrund, og under hensyn til, at det fremgår af udbudsmaterialet, at rygning kun er tilladt i rygeområderne, og at hotellet derudover er fuldstændigt røgfrit, finder Ankenævnet, at rejsen i det konkrete tilfælde har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også erkendt.

Da det påhviler klageren at kunne dokumentere, at reklamation har fundet sted, fx i form af kvittering for indgivet klage til bureauet, finder Ankenævnet, at nedslaget for ovenstående mangel skal beregnes fra dag 4 – torsdag 8. august 2013 - til afrejsedagen mandag den 12. august 2013.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.000 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 2.000 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

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 :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 31. oktober 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 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand