

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0259

afsagt den 6. juni 2014

KLAGER	[K]	(2 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Kolybia, Rhodos. 14.7.-28.7.2013.	
PRIS	I alt 43.759 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement, da der ikke var sandstrand ved hotellet.	
KRAV	Yderligere kompensation svarende til ”En erstatningsrejse eller en kreditnota på rejsens fulde beløb.”	
	Bureauet stillede på rejsemålet en lejebil til rådighed til en værdi af 3.500 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen betalt en kompensation på 7.000 kr. til klageren.	
SAGEN INDBRAGT	7. oktober 2013	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 23. 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 7. maj 2013 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Kolymbia, Rhodos, for 4 personer for perioden fra søndag den 14. juli til søndag den 28. juli 2013 med indkvartering i et familierum til 2 personer på hotel [...]. Med balkon og All Inclusive.

Klageren gør gældende, at ”Vores absolutte klagepunkt er, at vi havde bestilt hotel ved sandstand og [B] bekræftede både telefonisk og via deres hjemmeside at der var sandstrand indenfor 400-600 meter fra vores hotel. Dette var bare ikke tilfældet!”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...
 Afstand
 Til strand 400 m – 600 m
 - Sandstrand Ja
 - Rullestensstrand Ja
 ... ”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 22. september 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...
 Som I selv skriver i brevet af 21-08-2013 havde vi ved bestilling af vores rejse til Rhodos gjort Jer tydeligt opmærksomme på, at hotel beliggende tæt ved sandstrand, var et absolut must! I den forbindelse havde jeg adskillige samtaler med [X] fra [B]. Hun var utrolig hjælpsom og serviceminded, og det var vores klare opfattelse, at hun gjorde alt for at finde et sted der matchede vores kriterier Vi fandt i fællesskab frem til [hotel] i Kolymbia.

Da vi ankom til destinationen, blev det meget hurtigt klart for os, at vi for det første ikke var tæt på stranden og da jeg spurgte to af Jeres guider hvilken vej vi skulle gå for at komme til sandstranden fik jeg at vide, at der ikke fandtes sandstrand i Kolymbia.

Dette reagerede jeg på prompte ved at kontakte Jeres hovedkontor Danmark og Rhodos by. Jeg talte med [Y] som bekræftede, at der ikke fandtes sandstrand i Kolymbia, og det undrede ham at jeg havde fået den opfattelse. Jeg forklarede ham, at min opfattelse kom fra [B's] egen hjemmeside og sælgeren af rejsen. Han checkede op på dette med det samme og kunne bekræfte, at det på [B's] hjemmeside fremgik, at der var sandstrand. Jeg gjorde ham opmærksom på, at vi ville have et andet hotel med de kriterier vi havde betalt for eller alternativt, at vi fik billetter til omgående hjemrejse, så vi kunne vælge et andet alternativ. [I] undersøgte dette og vendte kort tid efter tilbage med Jeres svar. Det lød, at det var midt i højsæsonen og alt var optaget så I kunne ikke finde noget alternativ og at det var umuligt at skaffe fire flybilletter til København. Jeg gjorde ham opmærksom på, at det var fuldstændig uacceptabelt, at [B] gjorde min familie og jeg til gidsler, ved at lade os strande et sted, vi på forhånd udtrykkeligt havde gjort opmærksomme på, vi ikke ønskede at være. [Y] sagde, at det eneste

han nu kunne gøre var, at tilbyde os en bil i nogle dage. Jeg sagde, at dette ikke var acceptabelt og at der skulle findes en anden løsning. Han måtte så tale med sin chef og vende tilbage.

Chefen kontaktede mig efterfølgende og fortalte, at hun måtte have lidt tid til at undersøge tingene og ville ringe tilbage næste morgen/formiddag. Chefen ringede næste morgen og bekræftede, at det ikke var til at finde hverken flybilletter eller nyt hotel men, at en af hendes ansatte i Kolymbia havde taget et billede af noget sandstrand og at hun ville sende chefen for Kolymbia, ned til vore hotel med det samme, så hun kunne vise mig denne sandstrand. Som sagt så gjort. Jeg fulgtes med Chefen for Kolymbia ned på stranden, hvor vi travede længe indtil vi nåede helt ud til enden af stranden. Her var et lille stykke med sand inden man gik op af en trappe i udkanten af byen. Hun sagde, at dette var det stykke man havde ment var sandstranden. Jeg spurgte hende, om hun seriøst mente, at jeg skulle trave denne tur med to små børn og oppakning for at komme til denne bunke sand som [B] mente, var en sandstrand ved hotellet. Hun svarede, at hun måtte give mig medhold i, at det ikke rigtig var nogen sandstrand og at hun ville ringe til sin chef så snart vi kom tilbage til hotellet, for hun havde desværre ikke mulighed for at træffe nogen beslutninger. Det var op til chefen.

Chefen ringede til mig lidt senere og fortalte hun havde talt med Chefen for Kolymbia, som endnu en gang bekræftede, at der ikke fandtes den sandstrand som [B] havde lovet os. Hun beklagede mange gange, at vi var havnet i denne situation, og at det eneste hun kunne gøre var, at stille en bil gratis til rådighed så vi kunne komme væk fra Kolymbia og selv finde en sandstrand. Ydermere fortalte hun, at hun havde talt med [B] i Danmark, som kunne bekræfte, at vores absolutte hovedkriterie for ferien var en sandstrand. Hun sagde afslutningsvis, at man ikke fra [B's] side kunne gøre mere på nuværende tidspunkt, og at vi måtte prøve at få det bedste ud af vores ferie og så synes hun, at vi skulle skrive en klage når vi kom hjem. For en god ordens skyld må jeg lige indskyde, at vi på ingen måde accepterede bilen som nogen form for kompensation. Dette kan bekræftes af de implicerede parter, og dette har vi desuden også på skrift.

Efter hjemkomst kontaktede jeg [B] igen og jeg fik fat på [Z] som gerne ville høre på min klage. Jeg begyndte at fortælle ham om de problemer vi havde haft. Han afbrød mig meget hurtigt med den indskydelse, at han kunne fortælle mig, at han selv havde været guide i Kolymbia, og at han i den forbindelse kunne sige, at der ikke fandtes sandstrand her. Dette var meget rart da jeg efterfølgende kunne underrette ham om, at det var grunden til klagen. Han fik resten af historien og vi aftalte, at der ikke var nogen grund til at vi lavede en skriftlig klage. For dette så ud til at være en åbenlys fejl fra [B's] side.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 24. november 2013 til Ankenævnet.

Bureauet stillede på rejsemålet en lejebil til rådighed til en værdi af 3.500 kr. Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 7.000 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til ”En erstatningsrejse eller en kreditnota på rejsens fulde beløb”.

Bureauet gør i brev af 21. august 2013 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Ved bestilling af rejsen gjorde I os opmærksom på, at det var vigtigt for jer, at bo ved en sandstrand.

[B] beklager, at der står ja til, at der både er sand - og sten strand i Kolymbia. Dette er ikke korrekt, da man skal et stykke hen ad stranden for, at der er sand.

Da I erfarede dette, kontaktede I vores rejseledere for at finde en løsning. I gjorde os opmærksom på, at I ønskede at bo på et hotel der lå ved en sandstrand eller hvis det ikke kunne lade sig gøre, så ville I rejse hjem. Vi havde desværre ikke nogle ledige værelser på hoteller der matchede jeres krav og det var ikke muligt for os at finde flybilletter. I stedet forsøgte vor rejseledere at løse dette, ved at give jer en lejebil under ferien. Dette accepterede I uden at godtage det som kompensation.

...

Dog skulle rejselederne også have taget højde for, at I ville få en merudgift i forhold til, at I ikke kunne benytte all inklusive i dagtimerne på hotellet. Dette beløb mener [B] vil udgøre kr. 500,- i ulempe pr. dag, hvilket i alt er kr. 7.000,- ...

Vi mener ikke, at den tvetydige information om hotellet er grund nok til at hæve købet eller give en erstatningsrejse.

...”

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

” ...

Som det fremgår af sagens bilag 2, ”Værd at vide om [hotellet]”, er det angivet, at der findes både rullestens- og sandstrand 400-600 m fra hotellet. Det er korrekt, at sandstranden ligger for enden af stranden i Kolymbia, og at det derfor er rullestensstrand, som ligger tættest på [hotellet].

...

Vi ser os desværre ikke i stand til at imødekomme klagers krav om en erstatningsrejse, da det har stået angivet i hotelbeskrivelsen, at der findes både sand- og rullestensstrand.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren ved rejsens bestilling blev lovet sandstrand.

Af udbudsmaterialet fremgik, at stranden var beliggende 400-600 m fra hotel [...], og at denne strand omfattede både sand- og rullestensstrand.

Ankenævnet lægger til grund, at sandstranden, som lå et stykke henne af rullestensstranden, befandt sig længere væk og var mindre end klageren med rette havde kunnet forvente.

På denne baggrund, og under hensyn til at klageren og dennes medrejsende ikke har haft mulighed for at benytte hotellets all inclusive i fuldt omfang samt genen ved at pakke sine ting og køre til et andet sted på Rhodos ø for at få adgang til en sandstrand, finder Ankenævnet, at rejsen har været

behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også har erkendt.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 8.000 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 7.000 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Ved fastsættelsen af nedslagets størrelse er tillige henset til, at klageren fik stillet en lejebil til rådighed til en værdi af 3.500 kr.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret 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 1.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 23. 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