

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0272

afsagt den 27. juni 2014

KLAGER	K	(3 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Agia Apostoli, Kreta. 26.7.-9.8.2013.	
PRIS	I alt 17.588 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga., at bureauet ikke anbefalede, at døre og vinduer på hotellet skulle holdes lukket om natten. Utilfredsstillende at bureauet efter indbrudsforsøget ikke sørgede for at skabe tryghed på hotellet eller tilbyde en anden passende indkvartering. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	”Refundering af rejsens pris”.	
SAGEN INDBRAGT	8. november 2013	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. juli 2013 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Agia Apostoli, Kreta, for 4 personer for perioden fra fredag den 26. juli til fredag den 9. august 2013 med indkvartering i to toværelses lejligheder på hotel Malou Apartments. Uden pension.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga., at bureauet ikke anbefalede, at døre og vinduer på hotellet skulle holdes lukket om natten, og bureauet efter indbrudsforsøget ikke sørgede for at skabe tryghed på hotellet eller tilbyde en anden passende indkvartering.

Klageren gør endvidere gældende, at guideservicen var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er hotel Malou Apartments bl.a. beskrevet således:

”...

Malou Apartments

Rigtig hyggeligt familiedrevet lejlighedskompleks i Agia Apostoti kun ca. 4 km. fra Chania. Familien Kastrinakis sørger for, at der altid er en rar og imødekommende atmosfære og at servicen er i top.

...

Der er et flot poolområde med børnepool og solterrasse, poolbar/snackbar, reception og internet. Hotellet ligger lige ved siden af Camping Hania, hvor Sun Tours også har gæster boende.

Lejlighedstyper

...

2 vær. lejlighed 2-4 pers.

Pæne lejligheder med separat soveværelse, kombineret sove-/opholdsrum med køkken niche m. bl.a. kaffemaskine. Tv, telefon, aircondition og safeboks. Bad/toilet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 21. august 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Den første nat fik vi kl. 02.10 besøg af en listetyv, som var helt inde i vores soveværelse på værelse 15 - få cm fra hvor min kone og jeg sov. Pga. de støjende airconditioning anlæg sov jeg ikke rigtigt og opdagede tyven, da han kom snigende forbi sengen. Jeg skreg alt, hvad jeg kunne og råbte "thief". Min kone vågnede naturligvis og skreg med. Tyven blev forskrækket og stak af, forfulgt af min kone og jeg.

Vores skrig vækkede det halve hotel, ikke mindst hotellets ejere, som kom efter få minutter for at høre, hvad der var sket. Efter nærmere forklaring tilkaldte de straks politiet, som kom efter en times tid. Vi afgav forklaring og viste, hvor tyven var kommet ind og ud. Vi havde

ladet begge vores døre til altanen stående åben, da vi jo boede på en høj første sal, inde i en gård - i Grækenland, hvor der normalt aldrig er problemer.

Vi kom i seng igen ca. 3 timer senere, alt imens vores børn var vidne til det hele - stærkt forskræmte og utrygge. Min kone og jeg flyttede op i deres lejlighed (..), hvor vi boede resten af ferien.

Næste dag ringede jeg til B's guide ansvarlig for Kreta, og fortalte ham om situationen. Jeg fortalte ham også om, at vores børn - ja, os alle - var meget utrygge på Hotel Malou, og vi ville gerne flyttes til et andet hotel. Den ansvarlige Guide koblede en guide på sagen. Guiden prøvede at finde et andet hotel til os ved at kontakte B's agent på Kreta. Det eneste vi blev tilbudt, var et telt på Camping Hania og betalt aircondition på begge værelser resten af vores ophold. Efter at have presset yderligere fik vi lovning på et værelse på den følgende fredag, så vi kunne få værelser på samme etage.

I den proces havde vi en række møder med Guiden og hotellets ejere, som alle fortalte os, at tyven var blevet så forskrækket, at han ikke ville komme igen. Hotellet og Guiden bekræftede, at dette var politiets mening også. På trods af dette følte vi os ikke trygge - alle vågnede ved den mindste lyd - faktisk sov jeg ikke en eneste nat fra kl. 24-06 for at holde vagt for at skabe lidt tryghed for mine børn så de turde sove.

Meget bedre blev det ikke, da tyven på trods af alle beroligelser fra politi, hotel og B, alligevel besluttede, at "besøge" Hotel Malou igen - denne gang i en af stue lejlighederne, hvor han heldigvis også blev opdaget. Konsekvensen var dog, at den smule beroligelse vi kunne give vores børn, som var baseret på, at tyven jo ikke ville komme igen, fuldstændig fordampede. Det var også først efter andet besøg, at hotellet gjorde noget for skabe mere tryghed for sine gæster ved at hyre en professionel vagt om natten. Hotellet gjorde heller intet for at advare efterfølgende gæster imens vi boede på hotellet.

Næste morgen tog vi derfor igen kontakt til Guiden og fortalte hende, at det nu hastede med at finde en anden løsning, da vores piger ikke turde færdes på hotellet alene. Efter et møde med agenten og Guiden fik vi nu tilbudt en hytte på Camping Hania, som eneste alternativ.

På trods af vores oplevelser, manglende tryghed og nattesøvn, og et hav af møder, telefonsamtaler og SMS'er med den ansvarlige guide og Guiden, lykkedes det ikke B at skabe gode, trygge og afslappende rammer for vores ferie. Vi føler mildest talt ikke, at vi blev taget seriøst. Vores møde med agenten viste med al tydelighed, at han ikke havde søgt vidt og bredt for at hjælpe os, og at han helst ville spise os af med et telt.

...

Klageren kræver "Refundering af rejsens pris".

Bureauet gør i brev af 2. oktober 2013 til klageren bl.a. gældende:

...

I transferbussen informerer guiderne bl.a. om, at mange potentielle tilfælde kan forebygges ved at sove med lukket altandør - det samme gælder i øvrigt vinduerne, der dog sjældnere

benyttes som adgangsvej. Samtidig anbefaler de at leje safeboks, såfremt uheldet alligevel skulle være ude.

Det er helt uhørt, at det samme hotel oplever to indbrud inden for så kort tid, hvilket også bestyrkes af hotelejerens datters udsagn til en anden gæst om mere end 20 år uden bare et tilfælde på Malou.

Straks efter det første indbrud undersøgte guiden via vores agent, om vi kunne tilbyde flytning til et andet hotel tilsvarende Malou, hvilket desværre ikke var muligt på grund af højsæsonen. Derfor fremsatte vores agent tilbuddet om et mobilhome og/eller to telte på Camping Hania (ifølge tilbagemeldingen fra guiderne blev tilbuddet om mobilhome fremsat allerede efter første indbrud). Da det efter samtalerne med jer var guidernes indtryk, at I foretrak at blive på Malou, blev I tilbudt gratis aircondition, så I uden yderligere omkostninger kunne sove for lukkede døre og vinduer.

Vi har fuld forståelse for, hvis I særligt efter den anden episode har følt jer utrygge. Det er rigtig trist, hvis stemningen på Malou har lidt et alvorligt knæk på baggrund af de to episoder, idet værtsparret og personalet altid formår at skabe et hyggeligt og ikke mindst trygt miljø blandt gæsterne. I kølvandet på episoderne udmøntede en dialog mellem guiderne, agent og værtsparret sig i ansættelsen af to nattevagter. Dette tiltag kan desuden forklare værternes forsøg på at undgå at skabe panik blandt nye gæster, hvis de undlod at informere om indbruddene.

På trods af agentens brede netværk var det umådelig vanskeligt at finde alternative indkvarteringer til jer og vi mener bestemt, at mulighederne er blevet undersøgt tilstrækkeligt. Vi skal dog beklage, hvis I har fået en anden opfattelse. Da vi desuden mener at have overholdt retningslinjerne i Pakkerejseloven, kan vi desværre ikke opfylde ønsket om hverken hel eller delvis refusion af rejsens pris.

...

I brev af 3. december 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Under de daglige samtaler mellem guiderne og familien, har guiderne hver gang haft opfattelsen af at have øget familiens følelse af tryghed og at deres indsats er blevet værdsat.

Vi mener dermed at have gjort, hvad vi kunne for at hjælpe familien til at få en for dem tilfredsstillende ferie og kan ikke holdes ansvarlige for indbruddene på Malou. Mig bekendt er det ikke en gang sikkert, at der er tale om samme gerningsmand til begge indbruddene, hvorfor udmeldingen fra guider, værtinde og politiet om, at han næppe ville komme igen, ikke nødvendigvis har været en fejlurdering. Der kan lige så vel være tale om to uafhængige episoder inden for ganske kort tid.

...

Klager mener, at hotellet burde have gjort mere for at advare gæsterne mod indbrudstyre og forebygge nye tilfælde, men på grund af den lange periode siden sidste episode kunne værtinden ikke med rimelighed forvente, at det ville ske igen foreløbig. Efter det andet indbrud besluttede man dog at ansætte to nattevagter, fordi risikoen for indbrud først på det tidspunkt syntes at være forhøjet.

På baggrund af ovenstående må vi afvise kravet om fuld refusion, da vi ikke mener at være forpligtede til at yde nogen kompensation.

...”

Klageren har i brev modtaget den 7. januar 2014 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Vi havde betalt for 2 lejligheder på et hotel. At flytte i telt eller mobilehome på en campingplads med var både utrygt for os og ikke en standard vi kunne acceptere. Et telt og et mobilehome er mindre sikkert og beskyttet end en aflåst lejlighed. Derudover så vi standarden for relevante telte og mobilehomes, da campingpladsen lå lige ved siden af vores hotel. Den var meget meget dårlig.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren og en af dennes medrejsende lørdag den 27. juli 2013 kl. 02.10 oplevede et indbrudsforsøg i deres lejlighed, som var beliggende på en høj første sal, og at der nogle dage senere igen blev forsøgt begået indbrud på hotellet i en stuelejlighed.

Pakkerejseloven indeholder i § 23, stk. 2, følgende bestemmelse:

”Sker der skade på kundens person, skal arrangøren hurtigt søge at komme kunden til undsætning”.

Det fremgår af lovens forarbejder, at denne lovbestemmelse skal ses som et specielt udtryk for den almindelige omsorgspligt over for en aftalepart, der må antages at gælde efter almindelige regler. Det er endvidere anført, at rejsearrangøren ved personskade altid bør komme kunden til hjælp, uanset om arrangøren er erstatningsansvarlig eller ej.

Efter Ankenævnets opfattelse har bureauet i det foreliggende tilfælde, hvor klageren og dennes medrejsende blev utrygge og forskræmte efter indbrudsforsøget i den ene lejlighed, en vis omsorgspligt over for klageren.

Således som sagen foreligger til afgørelsen, finder Ankenævnet, at klageren ikke har godtgjort, at bureauets informationer og service i forbindelse med risikoen for indbrud og indbrudsforsøget var utilfredsstillende.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand