

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0280

afsagt den 6. juni 2014

KLAGER	[K]	(3 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Benidorm, Spanien. 13.8.-20.8.2013.	
PRIS	I alt 12.686 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende tekøkken på hotelværelset.	
KRAV	Kompensation for det manglende tekøkken.	
SAGEN INDBRAGT	24. oktober 2013	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 6. juli 2014. 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 %.

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 11. februar 2013 på bureauets hjemmeside en rejse til Benidorm, Spanien, for 3 personer for perioden fra tirsdag den 13. august til tirsdag den 20. august 2013 med indkvartering i et dobbeltværelse på [hotel]. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. manglende tekøkken på hotelværelset.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Indkvartering

...

Alle har balkon/terrasse badeværelse/brusebad toilet satellit-tv telefon tekøkken aircondition (der skal måske betales for visse faciliteter på stedet)

...”

Af klagerens ”Rejsebekræftelse” fremgår bl.a.:

” ...

Se vores hjemmeside for alle vilkår og betingelser.

...”

Af klagerens ”Indkvarteringsvoucher” fremgår endvidere:

” ...

KONTAKTOPLYSNINGER PÅ RESORTSTEDET

I tilfælde af problemer eller besværligheder skal du kontakte hotellet med det samme, så de har mulighed for at rette op på situationen fra start. Hvis problemerne ikke kan løses til din tilfredshed, bedes du kontakte vores lokale agent, hvis nummer er vist ovenover. Ethvert problem, der ikke bliver rapporteret, kan gøre enhver skadesanmeldelse, der bliver indsendt efter du er kommet hjem igen, ugyldig.

...”

Af bureauets ”Bookingsvilkår” fremgår yderligere:

” ...

9. Klage

9.1 Hvis du har booket en rejsegarantibeskyttet tur

Skulle uheldet være ude, og du har brug for assistance på din ferie, bør du venligst først henvende dig i receptionen på dit hotel for at se, om de kan hjælpe dig. Hvis dette ikke er tilfældet, kan du kontakte os på tlf: 0045 XX XX XX XX.

...

Det er stærkt anbefalet, at du giver leverandøren direkte meddelelse om eventuelle klager hurtigst muligt, og udfylder en rapport på stedet. Hvis du ikke følger denne enkle procedure

vil vi ikke være i stand til at undersøge og afhjælpe eventuelle klager, mens du er på stedet, og dette kan påvirke dine rettigheder i henhold til denne aftale.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 31. august 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Men da vi ankom til vores hotelværelse, opdagede vi, at det lovede tekøkken, som blev beskrevet på jeres hjemmeside, ikke var der. Vi havde KUN et meget lille køleskab — meget lig den slags køleskab, man associerer med en mini-bar (bare uden indhold).

Vi spurgte i receptionen på hotellet, og vi fortalte dem, at vi var blevet lovet et hotelværelse med tekøkken. Men de forklarede os, at der ikke var nogen af hotelværelserne, som havde sådanne faciliteter.

Dette er langt fra i overensstemmelse med det beskrevne "tekøkken", som ALLE hotelværelserne skulle have på [hotel]— ifølge jeres hjemmeside.

...

Så alt i alt må vi forvente en kompensation for dette, da vi har betalt for et tekøkken, som I selv har lovet skulle være på hotelværelset på jeres hjemmeside, men som vi ikke fik, fordi det ikke fandtes.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 1. januar 2014 til Ankenævnet.

Klageren kræver en kompensation for det manglende tekøkken.

Bureauet gør i mail af 4.oktober 2013 til klageren bl.a. gældende:

”...

Tak for din korrespondance med henvisning til, at jeres værelse ikke havde et køkken, som ellers var annonceret på vores hjemmeside.

Vi er kedede af at høre, at I ikke har modtaget det, som I havde forventet at få på hotellet, og vi undskylder meget for, at informationen på vores hjemmeside var forkert.

...

Vi beklager, hvis denne fejl påvirkede jeres ferie, men vi kan ikke se, at I har forsøgt at kontakte os, mens I boede på hotellet. Vi rådgiver på vores indkvarteringsvoucher, at hvis kunderne har nogen problemer med hotellet, så skal de ringe til os, da [B] ikke har repræsentanter på rejsedestinationerne. Hvis I havde kontaktet os, så kunne vi måske have indkvarteret jer på et mere passende hotel. Fordi at vi ikke var klar over jeres problem, er der kun lidt, vi kan gøre i retrospekt, da I er kommet hjem.

...”

I mail af 9. december 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Denne kunde har efter hjemkomsten klaget over, at visse faciliteter, som stod på vores hjemmeside, ikke var til rådighed på hotellet.

...

Kunden ringede ikke til os under opholdet, som vi beder dem om at gøre i hotelvoucheren. Rejsedokumenterne, som sendes til kunden før afrejsen, er vedhæftet i denne mail.

Informationerne er blevet ændret og kan ses af vores hjemmeside herunder.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ifølge pakkerejselovens § 26, stk. 1 skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter opdagelsen af manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig en mangel.

Arrangøren kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. pakkerejselovens § 26, stk. 2.

Da bureauet i dets ”Bookingsvilkår”, ikke har oplyst om konsekvensen af manglende reklamation, kan bureauet ikke med rette påberåbe sig klagerens manglende reklamation, jf. pakkerejselovens § 26, stk. 2.

Da der på hotelværelset ikke var et tekøkken, som angivet i udbudsmaterialet, finder Ankenævnet, at rejsen har 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.

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 6. juli 2014. 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 %.

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