

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0306

afsagt den 19. maj 2014

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(6 voksne/2 børn)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Ayia Napa, Cypern, 5.8.-19.8.2013 (5 personer). 12.8.-19.8.2013 (3 personer).	
<b>PRIS</b>	I alt 85.768. kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga., at hotellet var 4 stjernt og ikke et luksushotel med 5 stjerner som lovet. Utilfredsstillende standard.	
<b>KRAV</b>	En kompensation på 3 x 6.000 kr. – i alt 18.000 kr.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	14. november 2013	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 8.500 kr. til klageren samt renter fra den 20. januar 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 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. februar 2013 på bureauets hjemmeside en rejse til Ayia Napa, Cypern, for 5 personer for perioden fra mandag den 5. august til mandag den 19. august 2013 med indkvartering i 2 dobbeltværelser – det ene med udsigt mod pool -, og for 3 personer for perioden fra mandag den 12. august til mandag den 19. august 2013 med indkvartering i juniorsuite med udsigt mod have og poolområde. Alle på hotel Olympic Lagoon Resort. Med all inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga., utilfredsstillende værelsesstandard, standard på indendørs fællesarealer, aircondition, vandtryk og variation i maden samt støj fra værelsesgangen ikke levede op til den kategori – 5 stjerner -, som bureauet havde angivet det til.

Klageren gør yderligere gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. hotellet andre steder var vurderet til en lavere kategori.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen i juniorsuiten var utilfredsstillende navnlig pga. manglende udsigt mod poolområde. Klagerens medrejsende flyttede dag 3 - onsdag den 14. august 2013 - til et værelse med udsigt mod poolområde.

I bureauets katalog for Grækenland er hotellet bl.a. beskrevet således:

” ...

Olympic Lagoon Resort☆☆☆☆☆

...

På vores nye familiehotel uden for Ayia Napa kan I se frem til en sommerferie i luksuriøse omgivelser, kun få minutters gang fra stranden.

...”

På bureauets hjemmeside er hotellet bl.a. beskrevet således:

” ...

Olympic Lagoon Resort

...

\*\*\*\*\* (B's symboler)

...”

På bureauets hjemmeside fremgår yderligere:

” ...

Luksushoteller

Vil du forkæle dig selv i ferien, skal du bo på et af vores udvalgte luksushoteller. Det er hoteller, som byder på lidt ekstra, og hvor værelser, poolområde og restauranter er af højeste klasse. Alle hoteller er 5-stjernede, og mange har jacuzzi, indendørs pool, pianoboar og egen strand.

...”

Af bureauets ”Praktiske oplysninger” fremgår om hotelkategorier bl.a.:

” ...

Hotel & Værelsestyper

...

Hotelkategorier

...

Det skal understreges, at kategoriseringen er B’s egen kategori og kan være forskellig fra rejsemål til rejsemål. Kategorierne sammenligner med andre ord standarden inden for samme geografiske lokalområde og kan ikke sammenlignes med de forskellige nationale hotelkategoriseringer. Vores bedømmelse sker på baggrund af faciliteter på stedet/hotellet, afstand til strand og by, standard på værelser/lejligheder samt det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære.

...”

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...

Se også "Vigtig information" på sidste side af den elektroniske billet eller på bagsiden af den trykte billet. Du finder også praktisk information på [www.B.dk](http://www.B.dk) under "Værd at vide", som vi vil bede dig læse inden afrejse.

...

Vigtig information

...

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".

...”

I bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser” fremgår endvidere:

” ...

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 mail af 20. august 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

I jeres brochure ledte vi efter et luksushotel - 5-stjernet - med all inklusive og fandt Cypern interessant.

...

Ved ankomsten blev vi noget overrasket over, at hotellet kun var et 4-stjernet og ikke et 5-stjernet hotel, som I selv annoncerer med. Ser man på hotellets egne oplysninger på nettet

samt div. steder på hotellets servietter, borddække m.m. står der alle steder 4-stjerner. Specielt værelserne levede ikke op til et 5-stjernet hotel. De bar absolut præg af at være alm. standartværelser, som på et 3- til 4-stjernet hotel.

Vi kontaktede hotellet på dag 1 og jeres guider på rejsemålet på dag 2.

Som eksempel kan nævnes (vi har billedmateriale):

- Skab uden bund (åbenbart tidligere et skab til minibar).
- Manglende hylde i klædeskab.
- Stofbeklædning på seng revet af med det til følge, at hæfteklammer strittede ud — ikke særlig hensigtsmæssigt med et kravlende barnebarn på 10 mdr.
- Dør til et af værelserne var ikke til at åbne/lukke. Vi gjorde opmærksom på problemet på anden dagen, men døren blev først rep. på dag 10— efter flere henvendelser fra jeres guide til hotellet.
- Ingen el-kedel på et af værelserne.
- Utrolig støjende aircondition.
- Megen støj fra værelsesgang. Dør sluttede ikke til gulv (hotellet brugte selv denne mulighed som postkasse til meddelelser).
- Trappeopgang til værelsesfløjen lignede et nedrivningsprojekt.
- Fra elevator yderligere 4 trin niveauforskel til værelsesgang (lidt svært med barnevogn)
- Manglende vandtryk, som ofte umuliggjorde at skifte fra kar til bruser. Lykkedes kun til tider, hvis det var det skoldhede varme vand.
- Kun en lænestol, et tandbørsteglas (i et dobbeltværelse)
- Kun en stikkontakt placeret længst væk fra spejlene.
- Et af værelserne blev leveret uden pool-udsigt selvom det var bestilt og uden at receptionen gjorde opmærksom på ændringen. Fik at vide at værelset kunne ændres til rette værelse på 3die feriedag. Fik som compensation en opgradering af værelset (stadig på 3die feriedag) - men det er jo ikke værelsesflytning man skal bruge sine feriedage på. Måske fik vi dette nye værelse fordi jacuzzi'en alligevel var defekt.
- Opredning på det fraflyttede værelse havde dårlig sovekomfort. Var en sofa med delte siddepuder som skrånede bagud.
- Altandør på det fraflyttede værelse kunne ikke låses.
- Der var ikke megen variation i madprogrammet. Uge 2 var nogenlunde det samme som vi oplevede i uge 1, hvilket ikke lige var forventet på et luksushotel.

Alt i alt triste oplevelser på vores ferie, som var noget uventet, da vi synes, at vi ikke er gået på kompromis med hensyn til hotelvalg og pris.

...

I udateret mail til bureauet gør klageren endvidere gældende:

”...

Jeres guide og vi, fik at vide at det ikke var noget man lige kunne ordne, hvorfor vi ikke vendte tilbage allerede dagen efter. Efterfølgende mødte vi jeres guide ved poolen og fortalte, at det ikke var ordnet. Den 13. talte vi igen med guiden, hvorefter det blev ordnet den 14. I øvrigt har vi også i den mellemliggende periode talt i telefon med jeres guide. Dvs. det passer ikke, at vi ikke har fulgt sagen op før den 13. august.

...

jeres guide blev kontaktet på 2. rejsedag til velkomstmødet. Vi gjorde udtrykkelig opmærksom på at vi absolut ikke syntes at værelserne levede op til et 5 Stjernet Luksushotel. Samme dag kom guide nr. 2 og gik med op og så på værelserne.

...

Nu skal vores klage ikke forstås som, at hvis der havde været 2 tandkrus og at døren var blevet repareret allerede 3. dag, så havde vi været tilfredse. Vi beklager os over, at vi har købt en rejse på et 5 Stjernet Luksushotel, som absolut ikke levede op til forventningerne.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 14. november 2013 og 15. februar 2014 til Ankenævnet.

Klageren kræver en kompensation på 3 x 6.000 kr. – i alt 18.000 kr.

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

”...

Vi har valgt at have vores eget klassificeringssystem af hoteller. Det har vi gjort på baggrund af, at klassificeringsreglerne er meget forskellige fra land til land, og til tider er det hotellerne selv, der sætter deres antal af stjerner. Det er årsagen til, at hotellet, rejseudbyderen UK og B har forskellig kategori på hotellet.

Alle vores hoteller er kategoriseret på baggrund af faciliteter på stedet/hotellet, afstand til strand og by, standard på værelser/lejligheder samt det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære. Kategorierne sammenligner med andre ord standarden inden for samme geografiske lokalområde. Vi finder, at hotellet lever op til kategori 5. Jeres synspunkter er imidlertid taget til efterretning, og vil indgå i vores næste vurdering af hotellet.

På jeres billetter fremgår det hvilken lejlighed, som er bestilt. Til billetnummer XXXXXX84 var der bestilt en juniorsuite mod have og poolområde, til billetnummer XXXXXX74 var der bestilt et dobbeltværelse mod pool og til billetnummer XXXXXX94 var der bestilt et dobbeltværelse. Da det ikke fremgår på billetnummer XXXXXX94, at der er nogen form for udsigt, kan det derfor ikke forventes at lejligheden har pooludsigt.

Til venlig information kan vi gøre opmærksom på, at uanset hvordan I bestiller jeres rejse, har I med jeres indbetaling accepteret, at rejsen afholdes i henhold til det skriftlige aftalegrundlag hvilket bl.a. er jeres billetter.

Det er rigtig ærgerligt at det tog hotellet så mange dage at lave den dør, som var svær at åbne og lukke.

I vores interne log bliver alle henvendelser fra gæster skrevet ned, og der står der at I den 6. aug. 2013 påtalte genererne med døren til vores guider. Samme dag blev det aftalt, at I skulle tage kontakt til guiderne, hvis døren ikke var blevet lavet dagen efter. Det er ikke før den 13. aug. 2013, at I igen tager kontakt med os og gør os opmærksom på, at døren ikke er blevet lavet. Hotellet laver døren den 14. aug. 2013.

Det er desværre normalt at en aircondition laver nogle lyde, da den skal pumpe luften ud i rummet. Guiden der var med på jeres værelse oplevede ikke at aircondition lavede mere støj end andre airconditions.

Den oplevelse I havde af diverse mangler og beskadiget ting på værelset og maden i restauranten har vi taget til os. Vi har haft møde med hotellets manager om forholdene. Hotellet arbejder på at opretholde en høj standard, og de er glade for jeres synspunkter og input til at kunne lave forbedringer. Er der forhold under ferien, som ikke er i orden, skal guiden kontaktes med det samme så evt. fejl eller mangler kan blive afhjulpnet med det samme. Det er derfor rigtig ærgerligt, at I ikke nævnte overstående ting til vores personale, da I var i kontakt med dem, så de havde haft mulighed for at forsøge at løse forholdene under jeres ferie.  
...”

I mail af 25. oktober 2013 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...  
...

Vi har undersøgt jeres sag på ny, og må meddele jer, at vi mener at hotellet lever op til den satte kategori på 5 symboler. Samtidig må vi fastholde at vi bruger vores eget kategoriserings-system. I det fra jer medsendte materiale brugte vi stjerner til at vise vores kategoriseringer. Da vi skiftede logo i december 2012, begyndte vi at vise vores kategorisering med [symboler].  
...  
...

Vi beklager at billetnummer XXXXXX84 ikke fik den bestilte udsigt. Hvis I ikke får den rette udsigt ved ankomst, må man som rejsende kontakte guiden, så det kan blive løst med det samme, da det er svært at rette op på efter jeres hjemkomst.  
...”

I brev af 5. februar 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...  
...

Spies må fastholde, at Hotel Olympic Lagoon Resort lever op til de krav vi stille til den anførte kategori og under hensyntagen til de faciliteter, som hotellet også har.

Vi må ligeledes fastholde, at det blev aftalt, at klager skulle kontakte vort personale hvis døren ikke blev lavet dagen efter. Først den 13/8 blev vi kontaktet igen og herefter foranledigede vi, at døren blev lavet dagen efter.

Vort personale besigtigede den omtalte aircondition, men kunne ikke her konstatere, at den lavede mere støj end en aircondition normalt gør.

Vi har ikke kunnet konstatere en henvendelse fra klager vedrørende manglende udsigt til et af værelserne (booking XXXXXX84), hvorfor vi heller ikke har haft mulighed for at afhjælpe dette.  
...”

## Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at hotel Olympic Lagoon Resort på bureauets hjemmeside under ”Luksushoteller” er kategoriseret med 5 af bureauets egne symboler, [...], samt at bureauets luksushoteller alle er 5-stjernede.

Det er endvidere ubestridt, at hotel Olympic Lagoon Resort i den på hotellet anførte hotelklassificering er kategoriseret som et 4-stjernet hotel.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren på velkomstmødet - tirsdag den 6. august 2013 - til bureauets repræsentant reklamerede over, at hotellet var 4-stjernet, og ikke 5-stjernet.

Uanset at bureauet benytter eget kategoriseringssystem, finder Ankenævnet, at klageren i det konkrete tilfælde med rette har kunnet forvente, at hotel Olympic Lagoon Resort var et 5-stjernet luksushotel, svarende til bureauets beskrivelse af luksushoteller.

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 8.500 kr.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over øvrige eventuelle kritisable forhold på hotel Olympic Lagoon Resort, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt fremgår af bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser”, som der henvises til på bureauets faktura og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens krav i forbindelse med indkvarteringen på hotel Olympic Lagoon Resort ikke imødekommes, jf. § 26 i lov om pakkerejser.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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 8.500 kr. til klageren samt renter fra den 20. januar 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand