

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0181

afsagt den 19. marts 2015

KLAGER	[K]	(3 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Kyrenia, Nordcypren. 28.7.-4.8.2014.	
PRIS	I alt 18.992 kr. (Ekskl. kortgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. andet hotel end bestilt de to første nætter. Utilfredsstillende indkvartering på det bestilte hotel fra dag 3 pga. manglende balkon og knækket toiletbræt på det ene værelse, og at værelserne ikke lå tæt på hinanden som bestilt. Utilfredsstillende service fra guide og hotelpersonale.	
KRAV	”halvdelen af rejsen retur”. På rejsemålet blev klageren tilbudt en sejltur på havet og halvpension under opholdet. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 1.827 kr. til klageren	
SAGEN INDBRAGT	4. november 2014	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.000 kr. til klageren [K] samt renter af 1.827 kr. fra den 18. april 2015 og af 2.173 kr. fra den 4. november 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 22. juli 2014 en rejse til Kyrenia, Nordcypern, for 4 personer for perioden fra mandag den 28. juli til mandag den 4. august 2014 med indkvartering i to dobbeltværelser på hotel [...]. Med morgenmad, balkon og havudsigt.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. andet hotel end bestilt de to første nætter.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen på det bestilte hotel fra dag 3 var utilfredsstillende pga. manglende balkon og knækket toiletbræt på det ene værelse, og at værelserne ikke lå ved siden af hinanden som bestilt.

Klageren gør endelig gældende, at servicen fra guiden og hotelpersonalet var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er det bestilte hotel [...] bl.a. beskrevet således:

”
...

...

Hotellet

[Hotellet] er beliggende i byen Kyrenia cirka 1,5 km fra byens centrum. Hotellet ligger i et stille kvarter, nær flere af Kyrenias historiske slotte og monumenter. Hotellet tilbyder en rolig atmosfære, hvor gæsterne kan slappe af i grønne omgivelser, bestående af forskellige palmetræer og middelhavsplanter.

...

Strand og swimmingpools

Hotellet er beliggende på en privat strand, der giver mulighed for at svømme i havet. Derudover er der 3 udendørs swimmingpools – én med rutsjebaner, én børnepool og én bølgepool, samt en indendørs swimmingpool.

...

Sport

Gæsterne kan udover swimmingpools og strand forlyste sig med en række sportsaktiviteter. [Hotellet] byder bl.a. på jet- og vandski, samt tennis, bordtennis, minigolf og dart.

...

Hotellet byder også på et spa- og wellness center.

...

Underholdning

Hotellet byder bl.a. på levende musik, karaoke- og salsaaften.

...

Udviklingen på Nordcypern er gået stærkt de senere år, men der er stadig langt til den strømlinede og effektive livsstil, de fleste skandinaver er vant til. De lokales forhold til tid er afslappet og service og håndværk ikke altid på toppen, så det hænder, at toilettet løber, håndtag sidder løst, strømmen forsvinder, og den trådløse forbindelse til internettet går ned. Det gælder også på 4- og 5-stjernede hoteller.

...”

I udbudsmaterialet er [hotel 2] bl.a. beskrevet således:

” ...

...

Hotellet

[Hotel 2] er beliggende ved foden af Kyrenia bjergene cirka 3 km fra Kyrenia centrum, med panoramaudsigt over Kyrenia by og havn. Hotellet ligger i gåafstand fra [...]landsby og cirka 1 km fra det fantastiske munkekloster af samme navn. Hotellet giver med sin fantastiske beliggenhed gæsterne mulighed for at slappe af i helt specielle omgivelser. Hotellet har bl.a. restaurant og bar, poolområde, have, bibliotek, spafaciliteter samt gratis busservice til Kyrenia centrum 3 gange dagligt. Hotellet har en aldersgrænse på 12 år.

...

Swimmingpools

Hotellet har 2 udendørs ferskvands swimmingpools, en indendørs swimmingpool og dampbad.

Sport & Spa

Gæsterne kan udover hotellets swimmingpools, benytte sig af sauna og dampbad eller lade sig forkæle med en massage.

Underholdning

Hotellet byder lejlighedsvis på musikaftener.

...”

I velkomstbrev, som klageren modtog sammen med sit rejsebevis, fremgår bl.a.:

” ...

Information

Er du utilfreds med noget?

Hvis du på noget tidspunkt i løbet af din ferie, oplever at rejsen ikke lever op til dine forventninger, skal du med det samme rette henvendelse til vores guider. Hvis du venter til du er rejst hjem, kan vi ikke hjælpe dig med at løse problemet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage ved udfyldelse af elektronisk klageformular den 14. august 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Da vi landede på Cypern og skulle vises til den bus, som skulle køre os til [det bestilte hotel], fik vi fortalt, at der ikke var værelser til os på [det bestilte hotel] og at vi i 2 nætter skulle være på et andet hotel. Dette gjorde vi straks opmærksomme på, at det var meget utilfredsstillende og at det ikke skete med vores gode vilje. Argumentationen fra guiden var, at vi havde bestilt rejsen sent og [det bestilte hotel] ikke har plads lige nu, samt at det ikke var [B's] skyld. Vi gjorde klart opmærksom på, at vi netop ikke havde bestilt en afbudstog rejse, så dette ikke skulle kunne ske. Vi følte ikke at guiden på nogen måde tog ansvar for opgaven. Hun lovede dog, at hun ville komme til hotellet næste dag så vi kunne tale mere om det. Da vi

ankom til hotellet, var de ikke klar over, at vi kom og de sagde at de ikke tog gæster fra [B]. Dette blev der dog af den guide der fulgte med rettet op på. Vi fik så vores værelser og de lå langt fra hinanden. Dette klagede vi over (her var guiden taget afsted), da vi havde bedt om hjemmefra at bo tæt på hinanden, da vi er en familie der rejser sammen. Vi fik til sidst 2 værelser sammen. Klokkeren var nu omkring 2 om natten. Vi var nu placeret på et hotel oppe i bjergene langt væk fra by og strand. Vi var meget sultne, men kunne ikke få noget at spise. Vi havde planlagt, at vi ville tage ind til byen når vi ankom og få en kebab eller lignende, dette var nu ikke muligt. Vi vidste faktisk ikke hvor vi var og havde ingen ide om området. Vi havde hjemmefra sat os ind i [det bestilte hotels] placering og hvad der var i nærheden. Næste dag kom der ingen guide. Anden dagen talte vi med en anden familie, som også var blevet omplaceret og de havde ringet til den danske guide. Hun havde sagt hun ville komme til hotellet kl. 10:00 onsdag og at det var en aftale med os. Vi havde ikke talt med nogen siden lufthavnen. Vi gik dog op til receptionen kl. 10:00 og talte med guiden. Her gav vi igen udtryk for at vi var meget utilfredse med at været omplaceret og fortalte om hvorfor. Vi bad hende bekræfte, at hun nu havde modtaget vores klage og det bekræftede hun. Hun tilbød os en tur på havet om lørdagen som compensation. Vi havde ingen planer om at tage på en sejltur og ønskede ikke denne løsning som compensation. Vi syntes også det var en meget sølle compensation. Årsagen til at vi var og stadig er utilfredse var fordi vi havde søgt længe for at finde det rette hotel med rette placering og med de rette faciliteter som passede lige til os og det havde vi fundet på [det bestilte hotel]. Vi ville gerne bo tæt på byen, vi havde 2 drenge med som skulle kunne underholde sig på hotellet med flere pools, rucchebaner, billard, tennis etc. Samt vi ønskede at være tæt på havet, da vi alle godt kan lide at snorkle og prøve de forskellige aktiviteter der bliver tilbudt ved strandene. Alt dette uden at vi behøver at skulle forlade hotellet. Anden og vigtig årsag er at vi ikke følte vi var "landet" på rejsemålet, da vi i 2 dage gik rundt i en vente situation, boede uden at kunne pakke ud. Vi følte vores ferie blev forkortet betydeligt og vi nåede aldrig den tid hvor man helt kender det hele og bare skal slappe af. Det plejer at være de sidste par dage vi når dette punkt, men der var vi stadig i gang med at finde os til rette! Det første hotel var uden faciliteter som tennis, billard etc. Samt der var en lille pool, som ikke var beregnet til leg. Hotellet var til voksne og ikke til 2 teenager drenge, som har brug for plads og råderum til at udfolde sig, som drenge nu engang har. Vi blev afhentet kl. 11 onsdag, da vi så kom til [det bestilte hotel], var der ikke værelser klar. Dette på trods af, at det var vi blevet lovet gennem guiden. Guiden forsøgte at ændre på dette, men vi fik først værelse 4 timer efter ankomst. Så denne dag var nu også spildt. Vi fik 1 værelse på 1. Sal med balkon og 1 på 3. Sal uden balkon. Vi havde hjemmefra bedt om at få værelser tæt på hinanden samt betalt for at begge var med balkon og havudsigt. Dette klagede vi over overfor hotellet (der var ingen guide længere), men de havde ikke andet sagde de. Det ene værelse havde et knækket toilet bræt, dette blev først lavet 3 dage senere på trods af vi klagede meget over det. Guiden fortalte at [det bestilte hotel] ville give os halvpension som beklagelse. Vi havde ingen planer om at spise aftensmad på hotellet, så det er og var ikke noget vi accepterede som compensation. Vi tjekkede dog den sidste aften om vi stod på aftenmandsliste og det gjorde vi ikke. Så det var heller ikke på plads.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 3. november og 15. december 2014 til Ankenævnet.

Bureauet har efter hjemkomst forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 1.827 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”halvdelen af rejsen retur”.

Bureauet gør i brev af 14. oktober 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Indkvartering på [hotel 2]

Vi beklager, at I ikke blev indkvarteret på [det bestilte hotel] ved jeres ankomst til Nordcypren. Dette skyldes en overbooking fra hotellets side, som vi desværre først fik besked om kort før I ankom til lufthavnen. Vi er klar over, at dette ikke er tilfredsstillende, men det kan desværre ikke helt undgås i vores branche. Vores rejseleder bekræfter, at I ytrede jeres utilfredshed med ombookingen i lufthavnen. Derfor sørgede hun for, at der ville være en repræsentant fra vores agentbureau på hotellet den følgende dag.

Vedrørende ankomst og check-in på [hotel 2] må vi beklage, at der var problemer med check-in. Dette skyldes, at hotellet modtog jeres reservation direkte fra [det bestilte hotel] og ikke fra os, hvorfor receptionisten ikke kunne finde reservationen. Dette blev der dog, som I selv beskriver, rettet op på af vores rejseleder.

Du skriver i din henvendelse, at der ikke kom nogen repræsentant på hotellet tirsdag. Dette er vi meget uforstående over for. Vi sendte en repræsentant op på hotellet for at fortælle jer, at det var muligt allerede tirsdag at flytte jer til [det bestilte hotel], men I var ikke at træffe på hotellet.

Vores rejseleder var, som du beskriver i din henvendelse, på [hotel] onsdag morgen. Hun bekræfter, at I havde en længere snak om situationen, og at hun tilbød jer kompensation i form af en gratis bådtur og halvpension både på [hotel 2] og [det bestilte hotel], men at I takkede nej til begge dele. Årsagen til, at I ikke stod på listen til halvpension på [det bestilte hotel], da I tjekkede den sidste aften er netop, at I takkede nej til det. Havde I taget imod tilbuddet, havde vores rejseleder sørget for at skrive jer på listen.

Vores rejseleder beretter desuden, at hun spurgte jer, om der var andet, som vi kunne tilbyde jer som kompensation, men at I blot ønskede at komme til [det bestilte hotel] hurtigst muligt.

Indkvartering på [det bestilte hotel]

Som du beskriver i din henvendelse, bliver I onsdag indkvarteret på [det bestilte hotel]. Det er på [det bestilte hotel], som på de fleste andre hoteller i verden, at de først tager imod nye gæster om eftermiddagen. Dette fordi personalet skal have mulighed for at klargøre værelset og gøre rent efter tidligere gæster. Dette er årsagen til, at I først kunne checke ind på hotellet efter kl 14.00. Vores rejseleder beretter, at hun gav jer besked på dette, og at hun i øvrigt gjorde jer opmærksom på, at I kunne opbevare bagagen i hotellets reception, så I kunne benytte hotellets faciliteter, indtil værelset var klart.

Vi er kede af at høre, at indkvarteringen på [det bestilte hotel] ikke levede op til jeres forventninger. Det er beklageligt, at I ikke har fået værelser ved siden af hinanden. Dette er dog ikke noget, som I er garanteret, da det afhænger af hotellets belægning i den pågældende periode. Derfor har vi kun mulighed for at skrive det på som et ønske. Anderledes forholder det sig med balkon på værelset. Når I har betalt for et værelse med balkon, skal I naturligvis også have det. Vi beklager meget, hvis I ikke har fået det, som I har betalt for. I den forbindelse er vi rigtig kede af, at I ikke har givet os besked om dette, så vi havde haft

mulighed for at gøre noget ved det. Det samme gælder din bemærkning om værelsets standard. Du skriver i din henvendelse, at I har klaget over et knækket toiletbræt. Vi er i den forbindelse rigtig kedede af, og meget uforstående over for, at I ikke er kommet til os med jeres klage.

...

I brev vedhæftet mail af 27. november 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

1. Overbooking og alternativ indkvartering

[K] og familie bestilte deres rejse til Nordcypern d. 22/7-2014, dvs. seks dage før afrejse. Familien har selv booket rejsen på vores hjemmeside. I forbindelse med bestilling af rejsen bedes alle rejsende læse vores rejsebetingelser (...) igennem, så de er bevidste om vilkårene. I forbindelse med betaling bekræfter de over for os, at de har læst og accepteret vilkårene. Efter betaling modtager familien et rejsebevis sammen med generel information om rejsen (...), hvoraf også fremgår, at det er deres pligt at læse vores betingelser igennem. Efterfølgende tager familien kontakt til os med henblik på indkvartering ved siden af hinanden. Vi forklarer altid, at dette ikke er noget, som vi kan garantere, da det afhænger af hotellets belægning i den pågældende periode. Vi skriver det derfor på som et ønske (...). Vi modtager d. 25/7-2014 en bekræftelse på rejsen fra vores agentbureau på Nordcypern, dvs. der er plads på [det bestilte hotel] i den pågældende periode (...).

Det viser sig desværre, at [det bestilte hotel] er overbooket, da [K] og familie ankommer til Nordcypern d. 28/7-2014. Dette skyldes en overbooking fra hotellets side, som vi først blev gjort opmærksomme på umiddelbart før flyet landede i Ercan Lufthavn. Vores rejseleder havde således lige modtaget informationen, da hun tog imod familien ved arrival i Ercan lufthavn. Hun gjorde familien opmærksom på overbookingen og forklarede, at de skulle tilbringe to nætter på [hotel 2], indtil der blev plads på [det bestilte hotel]. Dette blev booket internt af hotellet og dermed ikke af os. Hverken vi eller vores samarbejdspartnere kendte til overbookingen på forhånd, hvorfor vi ikke kunne gøre andet end at indkvartere familien på [hotel 2], så de havde et sted at overnatte. Vores rejseleder bekræfter, at familien gjorde udtryk for deres utilfredshed med situationen, og derfor gjorde vi, hvad vi kunne for at hjælpe dem. Vi må afvise familiens påstand om, at vores rejseleder sagde, at overbookingen skyldtes, at de havde booket en afbudsrejse. Vores rejseleder kan ikke se, hvornår gæsterne har bestilt deres rejse, og hun ved således ikke, at denne familie har booket rejsen med kort varsel. Hun forklarer blot familien, at hun først havde modtaget beskeden fra [det bestilte hotel] via vores lokale samarbejdspartner for et øjeblik siden.

Vores rejseleder forklarede desuden familien, at hun ikke selv havde mulighed for at komme forbi hotellet den følgende dag, da den allerede var booket op med velkomstmøder (som familien selvfølgelig var velkommen til at deltage i). Hun sørgede derfor for, at der ville komme en rejseleder, som var tilknyttet vores agentbureau tirsdag og lavede en aftale med familien om, at hun selv ville være på hotellet onsdag morgen.

...

2. Indkvartering 3 dage og 2 nætter på [hotel 2]

Vi må afvise, at familien tilbragte 3 dage på [hotel 2]. Som det fremgår af rejsebeviset, ankom flyet til Ercan Lufthavn kl. 22.35. Med efterfølgende ventetid i lufthavnen samt transfer til hotellet, har klokken sandsynligvis passeret midnat, inden familien nåede til hotellet. Som klager skriver, blev familien indkvarteret på hotellet kl. 02.00. Indkvartering til [det bestilte hotel] fandt sted onsdag formiddag kl. 11.00. Således kan der maksimalt være tale om, at

familien i reelle timer tilbragte halvandet døgn på [hotel 2].

Det er korrekt, at [hotel 2] er et andet hotel end [det bestilte hotel], både hvad angår faciliteter såvel som beliggenhed. Vi har således fuld forståelse for, at familien ikke er tilfredse med den alternative indkvartering. Derfor gjorde vi, hvad vi kunne for at løse situationen på bedst mulige vis. Således pressede vi på, så der allerede var plads til familien på [det bestilte hotel] allerede om tirsdagen, dagen efter ankomst, og familien således kunne have flyttet en dag tidligere. En rejseleder fra vores agentbureau var på hotellet tirsdag, og hun forsøgte forgæves at få fat på familien og lagde en besked på deres værelse.

Vi har fuld forståelse for, at familien var skuffede over at blive indkvarteret på [hotel 2].

Derfor har vi i vores behandling af sagen tilbudt familien kompensation for dette, i form af en erstatning svarende til den fulde udgift for to nætters ophold på [det bestilte hotel] og ikke differencen, som klager hævder.

...

4. Manglende balkon

Vi må afvise, at familien ikke har fået den ønskede værelsestype. Hotellet bekræfter, at familien boede på værelse 140 og 344, begge med balkon og havudsigt, som familien har bestilt og betalt for. Det fremgår også af de billeder, som familien selv har vedhæftet i deres klagebeskrivelse, at der er balkon på begge værelser. Dog er den ene balkon større end den anden. I vores prisfastsættelse skelner vi ikke mellem balkonernes størrelse. Familien er således ikke blevet lovet balkon af en bestemt størrelse.

...

Under alle omstændigheder stiller vi os undrende over for, at klager ikke er kommet til os med de utilfredsheder, som de oplevede på hotellet, da vi således ikke har haft mulighed for at hjælpe dem. Vores rejseleder besøger ikke hotellet alle dage, men i receptionen på hotellet ligger en mappe med et telefonnummer til vores guide, som de kan skrive eller ringe til. I den forbindelse lover vi, at de får svar inden for en time. Alternativt har de i receptionen også et telefonnummer til os, og personalet ringer gerne op for vore gæster, hvis de har behov for at tale med en rejseleder. Vi stiller os således undrende over for, at de ikke har taget kontakt til os.

Dette gælder i øvrigt også klagers beskrivelse af mangler på værelset, bl.a. i form af et knækket toilet. Dette har de ikke givet os besked om, selvom de har haft mulighed for det. I den forbindelse henviser vi til vores hjemmeside, hvor der både i rejsebetingelserne og i beskrivelsen af hotellet er taget højde for, at det kan tage tid at få rettet op på evt. mangler på hotellet, også på 4- og 5-stjernede hoteller. Således er beskrevet følgende:

"Udviklingen på Nordcypren er gået stærkt de senere år, men der er stadig langt til den strømlinede og effektive livsstil, de fleste skandinaver er vant til. De lokales forhold til tid er afslappet og service og håndværk ikke altid på toppen, så det hænder, at toilettet løber, håndtag sidder løst, strømmen forsvinder, og den trådløse forbindelse til internettet går ned. Det gælder også på 4- og 5-stjernede hoteller. Gør som de lokale: Tag det med stoisk ro, og husk: Alle gør deres bedste."

..."

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren pga. overbooking blev indkvarteret på et andet hotel end bestilt mandag den 28. juli til onsdag den 30. juli 2014. Dette hotel var for klageren utilfredsstillende navnlig pga. beliggenheden og faciliteterne.

På denne baggrund 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.

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

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med indkvarteringen på [det bestilte hotel].

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

Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af lovens § 26, navnlig konsekvenserne af klagerens manglende reklamation, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Da det af klageren anførte vedrørende manglende tildeling af værelser ved siden af hinanden, ikke kan anses som en mangel, da klageren ikke skriftligt var blevet lovet dette, og da klageren, uanset balkonernes varierende størrelse, blev indkvarteret i to dobbeltværelser med balkon på [det bestilte hotel], finder Ankenævnet, at klageren blev indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Ankenævnet finder i øvrigt, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at servicen fra hotelpersonalet eller bureauets repræsentanter har været utilfredsstillende.

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 4.000 kr. til klageren [K] samt renter af 1.827 kr. fra den 18. april 2015 og af 2.173 kr. fra den 4. november 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

