

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0184

afsagt den 5. marts 2015

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Palma Nova, Mallorca. 23.8.-7.9. 2014.	
<b>PRIS</b>	I alt 18.836 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. lejligheden havde skrå havudsigt, og ikke fuld havudsigt som bestilt.	
<b>KRAV</b>	”...som det mindste at jeg får halvdelen af min rejse refunderet.”	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	22. oktober 2014	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 25. juni 2014 en rejse til Palma Nova, Mallorca, for 2 personer for perioden fra lørdag den 23. august til søndag den 7. september 2014 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel [...]. Med halvpension og havudsigt.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. lejligheden havde skrå havudsigt, og ikke fuld havudsigt som bestilt.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Det atmosfærefyldte hotel ligger direkte ved et skønt kunstigt anlagt strandafsnit der er hugget ud af klippen og en kort gåtur til de fine caféer og dejlige restauranter, som ligger i forbindelse med Palmanovas lange strandpromenade.

Sådan bor du

...

Alle lejligheder vender ud mod havet, men enkelte havudsigter er helt eller delvist begrænset af fredede palmer og træer.

...”

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...

Værelsestype: 2-værelses lejlighed med ... havudsigt

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 2. september 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Min datter og jeg bookede i juli måned en lejlighed på [hotellet], Palma Nova. Her har vi været en gang før og kender lejlighederne og hotellet. Vi sørgede specifikt for at vi fik en lejlighed med HAVUDSIGT og betalte gerne ekstra for dette, da jeg bl.a. har dårlig ryg og sommetider er nød til bare at ligge. I så tilfælde vil jeg være sikker på at jeg har noget godt at kigge på.

...

Da jeg booker rejsen tjekker jeg også op på rejsen ved at ringe til Jer og får bekræftet at det en lejlighed med HAVUDSIGT og ikke en med SKRÅ HAVUDSIGT.

Vi har glædet os så meget til denne ferie og særligt udsigten fra lejligheden, for den var fantastisk sidste gang vi var på [hotellet].

Men da vi ankommer om aftenen til lejligheden (fornemmer allerede i receptionen at der er noget galt) har vi IKKE fået en lejlighed med HAVUDSIGT, men en lejlighed med SKRÅ

HAVUDSIGT. Dvs. vi skal helt ud over balkonen for at kunne se havet. Ellers kan vi kun se bygningerne ved siden af hotellet. Min datter går straks hen til hotellets reception og siger at vi skal have en anden lejlighed, men de beklager med at de ikke har andre lejligheder, da alle er optaget.

Vi kontakter straks [B's] Guide om morgenen næste dag og forklarer situationen. Hun kommer til vores lejlighed om eftermiddagen, men fortæller os at den lejlighed vi har fået betragtes som en med HAVUDSIGT og ikke SKRÅ HAVUDSIGT. Hendes definition af HAVUDSIGT er at bare man bor på 1. eller 2. etage, så er det med HAVUDSIGT også selv om bygningen vender ud mod havet. Dem der hedder SKRÅ HAVUDSIGT er dem der er på stueetagen, hvor der er buske omkring så man kun har udsigt til noget grønt. Hun fortæller at de tit har samme klage, men det er sådan landet ligger. Hun vil gerne se om hotellet kan skaffe os noget andet, når nu vi skal være her i 14 dage.

Vi står på stand by en hel uge, hvor vi føler os godt røvdret af at have betalt ekstra for en HAVUDSIGT som ikke viser sig at være en havudsigt. Vi taler her om en rejse til 18.800 kr, som skulle være en uforglemmelig fødselsdagsfejring og i stedet så bliver det til en skuffelse. Denne skuffelse bliver endnu større da vi om fredagen bliver tilbudt et nyt værelse, som slet INGEN UDSIGT har pga. at der står en palme og blokerer HELE udsigten. Der følte vi os pænt latterliggjort.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 22. november 2014 til Ankenævnet.

Klageren kræver "...som det mindste at jeg får halvdelen af min rejse refunderet."

Bureauet gør i mail af 8. oktober 2014 til klageren bl.a. gældende:

...

Indledningsvis må vi gøre opmærksom på, at I henhold til jeres billet har I bestilt en 2 værelses lejlighed med morgenmad og havudsigt, hvilket I også er blevet tildelt ved ankomst til hotellet.

Vi skriver på vores hjemmeside [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk) under hotelbeskrivelsen følgende;

Sådan bor du

På [hotel] Lejligheder bor du på ganske nydelige to-værelses lejligheder med bad/toilet, separat soveværelse, stue, køkken med microovn, aircondition og balkon eller terrasse med havudsigt. Alle lejligheder vender ud mod havet, men enkelte havudsigter er helt eller delvist begrænset af fredede palmer og træer.

...

Ligeledes har vi et afsnit under "Værd at Vide" hvori vi skriver således vedrørende havudsigt;

Hav-/pooludsigt

Udsigt kan være direkte udsigt, skrå udsigt eller delvis udsigt – helt afhængig af værelsets/lejlighedens placering.

Det kan forekomme, at et træ eller en palme kan tage lidt af udsigten, men værelset/lejligheden vil vende mod havet/poolen. Fra værelser/lejligheder på de nederste etager kan der være begrænset udsigt. Træerne på Mallorca og Golden Sands i Bulgarien er fredede. Derfor må

hotelejerne ikke fælde træer uden tilladelse.

Vi er kede af at høre at I fandt udsigten fra jeres værelse mangelfuld, og betragtede udsigten som skrå havudsigt, af ovenstående beskrivelse fremgår det tydeligt at alle lejligheder på Hotel [...] vender mod havet.

...

I brev af 12. november 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Billeder taget af vores destinationschef, af udsigten fra den omtalte lejlighed er vedlagt...

...

Billederne som vises på vores hjemmeside [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk) under hotelbeskrivelsen er eksempler, og derfor kan vi ikke garantere at disse billeder er ens med det man ser ved ankomst til hotellet.

Vi henviser til Værd at vide som følger;

Billeder i kataloget og på hjemmesiden

...

Billederne fra værelser/lejligheder er eksempler, og vi kan ikke garantere, at alle værelser/-lejligheder er ens. Værelserne kan variere i størrelse og beliggenhed, ligesom indretning, farvevalg og møblement kan være forskelligt. Nogle billeder kan være taget fra hotellet, således at man udelukkende ser hotellets omgivelser på katalogbilledet.

[B] er ikke ansvarlig for billeder eller andre oplysninger, der findes på hotellets egen hjemmeside.

Billederne som vi viser på vores hjemmeside er eksempler, som er taget på forskellige tider og tidspunkter på året, derfor kan man ikke som gæst forvente at hotellets omgivelser og faciliteter ser ud som på billederne, dette vil variere meget efter sæson.

[K] køber sin rejse til hende selv og hendes datter, d. 25.06.2014 ved vores salgskonsulent [...], ved bestilling bekræfter vores salgskonsulent at lejligheden vil være med havudsigt, som det ligeledes fremgår af billetten.

Billetten fremsendes pr. mail med det samme, og [K] betaler straks rejsen som aftalt i henhold til vores betalingsbetingelser.

Ved ankomst til hotellet modtager [K] en lejlighed med en udsigt som hun betegner som skrå havudsigt i stedet for havudsigt, som står skrevet i [K's] billet.

Ved henvendelse til vores rejseledere, bekræfter vores rejseleder at de har fået fuld havudsigt som bestilt, alle lejligheder beliggende på første og anden sal er med havudsigt på [hotellet].

Lejligheder beliggende med skrå havudsigt findes i stueplan.

Ved deres henvendelse undersøger vores rejseledere muligheden for at flytte dem til et andet værelse. Dette er muligt men da [K] ikke finder udsigten fra denne lejlighed bedre, vælger [K] og hendes datter at blive boende.

...

Vi oplyser klart og tydeligt i vores hotelbeskrivelse på vores hjemmeside at visse lejligheder vil have helt eller delvist begrænset udsigt, grundet fredede palmer og træer, og det er desværre ikke noget [B] har mulighed for at gøre indsigelse overfor.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren havde bestilt en toværelses lejlighed med havudsigt på [hotellet].

Ankenævnet finder, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at havudsigten fra lejligheden var skrå, idet der fra lejlighedens balkon var uhindret udsigt mod havet.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Da klageren 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 :**

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand