

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0094

afsagt den 16. oktober 2015

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	F	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Ras al Khaimah, Forenede Arabiske Emirater. 24.3.-31.3.2015.	
PRIS	I alt 11.790 kr. (Ekskl. kortgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. 4 stjernet og ikke 5 stjernet hotel, som lovet, utilfredsstillende standard, rengøring og manglende spisesteder.	
KRAV	”...alle pengene retur kr. 11.791,39”.	
	Arrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.200 kr. pr. person, i alt 2.400 kr.	
SAGEN INDBRAGT	30. juni 2015	

Ankenævnets afgørelse

[F] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.400 kr. til klageren samt renter fra den 4. maj 2015. 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 29. januar 2015 på bureauets hjemmeside 2 værdibeviser til en rejse til Ras al Khaimah, Forenede Arabiske Emirater, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 24. marts til tirsdag den 31. marts 2015 med indkvartering i Deluxe Chalet-værelse på Bin Majid Beach Resort. Med morgenmad.

Klageren indløste samme dag værdibeviserne hos arrangøren.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at hotellet var 4 stjernet og ikke 5 stjernet, som lovet.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellets standard og rengøringen var utilfredsstillende samt der manglede spisesteder.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

5-STJERNET SOLFERIE VED DUBAI

Forårets drømmeferie: Nyd sol, luksus og store oplevelser ved Dubai på 5-stjernet beach-resort.

...

Glem blæst, regn og mørke, for nu har I muligheden for at vinke farvel til den mørke vinter og nyde varmen ved Dubai i stedet. Dubai er indbegrebet af luksus, sol og fantastiske oplevelser: Solen skinner over de fine sandstrande, den Persiske Golf venter på jer, og den fantastiske kultur står klar til at føre jer ind i et spændende og ukendt univers. Tag familien eller en du holder af med på denne skønne rejser, der giver jer en uges ferie på 5-stjernet beach-resort.

...

Bestillingen hos [B] skal foretages direkte efter købet.

...

Om hotellet

Det 5-stjernede Bin Majid Beach Resort i Ras al Khaimah er et fantastisk resort bygget i et moderne design. Her kommer udtrykket "et stenkast fra havet" 100 % til sin ret. Resortet ligger nemlig lige ved stranden med udsigt til den Persiske Golf. Resortet har alt, hvad hjertet kan begære af faciliteter: Flere forskellige spisesteder og fire barer - den ene beliggende på hotellets private strand.

...

Det 5-stjernede hotel har 173 suiter og værelser. Jeres Deluxe Chalet-værelse har egen balkon eller terrasse med udsigt over havet eller den fantastiske have. Derudover er der minibar og air condition samt 24 timers room-service. I hotellets receptionsområde er der gratis wifi, så I kan sende fantastiske ferie billeder hjem til familie og venner.

...”

I mail af 29. januar 2015 og vedhæftede værdibevis fra bureauet til klageren fremgår bl.a.:

” ...

Tillykke med dit [F]deal køb.

...

Vi har vedlagt dit værdibevis, hvorpå du finder de specifikke vilkår og vejledning for dit deal.

...

Reklamation

Skulle du opleve problemer med dit værdibevis, kan du kontakte vores kundeservice på [xxxxxxxxx@\[F\].dk](mailto:xxxxxxxxx@[F].dk)

...

Annoncør: [B],...

...

Vi gør opmærksom på, at dette dealsite kun er formidler af denne rejse.

...

Af arrangørens "Handelsbetingelser" fremgår bl.a.:

” ...

Nedenfor kan du se vores handelsbetingelser for alle rejser købt hos [B].

...

Klager

Klager kan kun behandles, hvis der allerede på stedet er gjort indsigelse over for den ansvarlige instans (hotel, transportselskab eller lignende).

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 3. april 2015 til det indklagede bureau og arrangør og gør yderligere gældende:

” ...

Helt ærligt købte vi rejserne grundet stort opsatte [F]deal "5-stjernet solferie ved Dubai" med spec. af de "5 * hoteller og resorts, som følger:

Forårets drømmeferie: Nyd sol, luksus og store oplevelser ved Dubai på 5-stjernet beach-resort. Rejs fra CPH i febr., marts, april eller maj med direkte fly t/r med Emirates. I får 7 nætter på hotel inkl. morgenmad. Nyd en uge i paradiset til spotpris!

Dette tilbud gælder for en person ved køb til mindst to personer og inkluderer: Fly fra Kastrup til Dubai t/r (Direkte flyvning med Emirates)

20 kg bagage

Transfer til hotellet t/r

7 overnatninger på 5-stjernet hotel ved Dubai

Morgenmad

????????

Vi har ikke fået leveret noget 5* hotel eller 5* resort.

Vi (4 pers. 1 uge) + 2 pers. i 2 uger blev indlog på Bin Majid Beach Resort efter deres egen vurdering 4*. Vor vurdering 2* til 3* (2* til service).

[B] skriver "flere forskellige spisesteder" nej en stor spisesal, meget slidt, søjler med store afskalninger (ikke repr.)

Morgenmad af ringe kvalitet, aftensmad væsentlig buffet (kold og ulækker).

Vi havde pænt tøj med... nej, det fik vi ikke brug for. Gæsterne kom i badeshorts, og mange kun i en undertrøje og masser af tatoveringer.

3 af de 5 dage vi var der, kom der invasion af lokale familier. I skulle se det syn af madrester på bordet, når de havde spist morgenmad eller aftenmad.

Vi fik et ældre værelse (rimeligt men dog flere dage med besøg af kakkelakker, og i badeværelset faldt sæde og låg af W.C.et, blev repareret).

I må hele tiden tænke på, at vor ferie skulle have været 5*, 5-stjernet, og kun derfor købte vi denne [F]deal og ferie.

Vi er pensionister og rejser meget, har tidligere været 2 gange i Dubai og 1 gang i Sharjah (Hilton) men vi ville gerne opleve denne " 5*stjernede rejse) ???

eks. på 5* er f.eks. Emirates Towers, mange andre hoteller f.eks. nabo-hotellet "RIXOS" BAB AL BAHR", hvor flere andre [B]-rejsende, som os, var indlogeret, vi havde 6 personer med i en fælles bus, men vi var uheldige.

Vi havde en meget ringe ferie og talte dagene til vi skulle hjem, så "[B]" eller kan [F]deal slippe for dårlig annoncering???

..."

I mail af 13. april 2015 til arrangøren anfører klageren bl.a.:

..."

Alle jeres undskyldninger kan ikke accepteres. Det er " 5-stjernet solferie" - igen i omtalen "5* hoteller og resorts". Jeres levering af dette dårlige resort, kan overhovedet ikke accepteres.

Vi vil ikke tinge om prisen. Hele rejsens pris skal betales tilbage. Det er urigtig salg og urigtig annonce, vi føler os virkelig snydt og bedraget. Hvis ikke I havde annonceret, så kraftigt med "5* hotel/resort" havde vi ikke købt denne spotdeal.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 13. og 26. april 2015 til bureauet og breve af 26. august 2015 og mail af 2. september 2015 til Ankenævnet.

Arrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en compensation på 1.200 kr. pr. person, i alt 2.400 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "...alle pengene retur kr. 11.791,39".

Arrangøren gør i mail af 13. april 2015 til klageren bl.a. gældende:

..."

Vi blev fortalt af vores agent, at hotellet var 5 stjernet og det udarbejdede vi salgsmaterialet efter. Desværre har det vist sig, at hotellet kun er 4 stjernet.

Vi beklager oplysningen om flere restauranter, hvor det viste sig, at der i realiteten kun var en. Dog kan vi ikke godtage jeres klage over at der også kom lokale familier og spiste. I er rejst til arabisk land og man må påregne, at også landets egen befolkning må komme på hotellet.

Ligeledes kan vi ikke se at påklædningen kan udgøre et klagemål. På en badedestination, er der oftest en afslappet påklædning. At maden var af ringe kvalitet kan vi ikke godtage da andre gæster, som boede der samtidig med jer har udtalt "vi var dog meget tilfredse med restaurantens buffet både til morgenmad, lunch og dinner (fint udvalg og dygtige kokke).

I fik et ældre værelse men som I dog betegner som rimeligt og skaden på toilettet blev repa-

reret.
...”

I udateret brev modtaget den 12. august 2015 til Ankenævnet gør arrangøren yderligere gældende:

” ...

[B] har allerede givet klageren ret i, at resortet ikke er 5, men 4-stjernet. Det har aldrig været [B]s intention at lave falsk markedsføring. Som det ses i bilag..., blev [B] oplyst af rejseagenten, at det var 5-stjernet.

...

Resten af rejsen har fungeret som man kan forvente.

...

Klageren nævner at stedet burde være 2 eller 3 stjernet. Hotellet er tildelt 4 stjerner, og må betragtes som 4 stjerner. Klageren har selvfølgelig ret til en mening, men resortet er tildelt 4 stjerner, hvilket klager selv påpeger, at stedet er tildelt.

I bilag... findes [B]s handelsbetingelser. De er tilgængelige på [B]s hjemmeside. Klageren kontaktede ikke [B] i løbet af rejsen, som det er nævnt, man bør. Derfor har [B] ikke haft mulighed for at flytte klageren til et andet hotel.

...

[B] har haft mange boende på Bin Majid efter klageren har afholdt ferien. Der er ikke opstået klager på nogle af følgende grunde; beskidte paneler, ukrudt eller spindelvæv, som klageren har noteret på billederne.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 13. april 2015 til klageren og mail af 28. august 2015 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Da [F] i fakturaen ikke har angivet, at [B] er teknisk arrangør, finder Ankenævnet indledningsvist, at alene [F] må anses for aftalepart overfor klageren.

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.

Bureauet 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 forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamlationspligt i medfør af lovens § 26, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at hotel Bin Majid Beach Resort, hvor klageren blev indkvarteret, var 4 stjernet med kun et spisested og ikke 5 stjernet med flere spisesteder, som lovet i udbudsmaterialet.

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 2.400 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at standarden i øvrigt og rengøringen var utilfredsstillende.

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 :

[F] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.400 kr. til klageren samt renter fra den 4. maj 2015. 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