

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0123

afsagt den 23. november 2015

KLAGER	K	(2 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Ialyssos, Rhodos. 7.6.-14.6.2015.	
PRIS	I alt 13.315 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at klagerens familie, som ikke var indkvarteret på hotellet, skulle betale gæstegebyr for at opholde sig på hotellets område samt utilfredsstillende All Inclusive. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	”Dækning af hoteludgift: 590€ samt forplejning: 250€. I alt 840€”	
SAGEN INDBRAGT	4. september 2015	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. januar 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Ialysos, Rhodos, for 3 personer for perioden fra søndag den 7. juni til søndag den 14. juni 2015 med indkvartering i dobbeltværelse med to rum på hotel Sunshine Vacation Club. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at klagerens familie, som ikke var indkvarteret på hotellet, skulle betale gæstegebyr for at opholde sig på hotellets område samt utilfredsstillende All Inclusive.

Klageren gør endvidere gældende, at guideservicen var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

På vores Family Garden-hotel Club Calimera Sunshine Rhodos bor du børnevenligt lige ved Ialysos Beach Rhodos vestkyst. Her kan hele familien få en dejlig ferie, og All Inclusive indgår i prisen. På hotellets store poolområde er der pools for både store og små, og i en pool er der vandruksjebaner til de mindste børn. Til hotellets yngre gæster er der en international børneklub med engelsktalende personale. Voksne gæster, der vil motionere i ferien, kan bl.a. vælge mellem aerobics og tennis. Ialysos centrum ligger i kort gåafstand fra Club Calimera Sunshine Rhodos, og hvis I ønsker et større udvalg af shoppingmuligheder, kommer I nemt til Rhodos by med bus eller lejebil.

...

Mad og drikke

Hotellet har en buffetrestaurant, der serverer morgenmad, frokost og middag. Her er også en a la carte-restaurant, som nogle aftener om ugen er en græsk taverna med en enkel menu med kød og fisk. Andre aftener tilbydes en italiensk menu. Hotellet har desuden to poolbarer, hvoraf den ene også serverer snacks.

...

I All Inclusive på dette hotel indgår:

Morgenmad kl. 7-10, enkel morgenmad kl. 10-10.30, frokost kl. 12.30-14.30 og middag kl. 19-21.30 i buffetrestauranten.

Vand og sodavand samt lokal øl og vin til frokost og middag.

En a la carte-middag pr. uge i hotellets a la carte-restaurant.

...

Vand, sodavand, kaffe og te samt lokal øl, vin og spiritus i mindst en af hotellets barer kl. 9-01.

...

Kaffe og te med kager kl 17-18.

Is og snacks kl. 12-16 i snackbaren ved det store poolområde.

Snacks kl. 00-00.30.

Sportsaktiviteter som motionsrum, tennis, minigolf og bordtennis.

...

Pool og strand

Tre separate poolområder med hver sin pool. Den største pool har en uregelmæssig form med

broer og er omgivet af en stor terrasse med en poolbar, der serverer enkle retter. Den mellemste pool (400 m²) har en adskilt, lavvandet del (30 cm dyb) med to små vandruksjebaner til de yngste børn. En lille gåtur fra hovedbygningen og det store poolområde er der en mindre solterrasse med pool (310 m²), børnepool (60 cm dyb) og poolbar, og her spilles der ingen musik.

...

Sport og aktiviteter

Hotellets personale arrangerer aktiviteter og aftenunderholdning flere gange om ugen. Cykler udlejes, og tennisudstyr kan lånes.

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår bl.a.:

” ...

Er du utilfreds med noget? Fortæl os det

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til vores personale på rejsemålet, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme.

Samtidig er det faktisk et krav for at kunne søge kompensation efter hjemkomst, at du i selve ferien har fortalt vores personale, at du er utilfreds, så vi har haft mulighed for at løse problemet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 15. juni 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Fire af familiens medlemmer havde bestilt to ugers ferie på Sunprime, men da også vi ønskede at snuppe endnu en uges ferie og fejre (sviger-)mors fødselsdag, gik jagten ind på at finde et dejligt hotel, hvor vi kunne bo med vores baby, idet Sunprime jo er et voksenhotel. Valget faldt på Club Kalimera Sunshine Rhodes, som er et all inclusive-hotel, hvilket er lig med total afslapning og kvalitetstid med familien. Afstanden mellem de respektive to hoteller var omkring små 4 km, men intet problem set i lyset af, at vores (sviger-)forældre havde lejet bil. Det hele tegnede godt, men problemer skulle vi hurtigt få nok af. Faktisk startede det allerede ved tjek ind på Club K. S. Rhodes. Vi var blevet hentet i lufthavnen af vores (sviger-)forældre og kørt til hotellet. Da det gik op for receptionisten på hotellet, at det kun var os forældre med babyen, der skulle tjekke ind, blev vores (sviger-)forældre mødt af et gæstegebyr på 30€ pr. dag. Det kom som et chok og vores umiddelbare respons var, at de denne gang bare var med for at hjælpe os med baggagen - og at de jo ikke ville kunne benytte sig af hotellets faciliteter, når nu de ikke havde armbånd på. Men det var som vand på en gås, og der blev refereret til, at stedets regler var der for at blive overholdt.

Essensen af vores familieferier er selvfølgelig at hele flokken er samlet, men gæstegebyret på 30€ pr. per. pr. dag på Club K. S. Rhodes var en kæp i hjulet på familiehyggen, idet det ville koste 840€, altså knap 6.300 kr., hvis vi skulle have besøg af familien. En sådan gæsteafgift er vi aldrig tidligere stødt på til trods for vores efterhånden omfattende historik med [B]. Dette er i den grad en information, vi burde have kendt til ved at have læst om hotellet på jeres hjemmeside, men det står ikke beskrevet nogen steder, hvilket er besynderligt taget i betragtning, at

I under Sunprimehotellet har skrevet, at det er forbudt for børn. Havde vi på forhånd vidst, at vores familie kun var velkomne, hvis de betalte et sådant gæstegebyr, havde vi selvfølgelig valgt et andet hotel.

Vi besluttede os for at ringe til [B's] servicetelefon og forelægge jer problemet derigennem. Vi forklarede vores problem og bad om hjælp til at løse problemet med betaling, eller som et alternativ få os flyttet til et andet hotel. Guiden i den anden ende af røret lovede at ringe tilbage samme aften, hvilket hun ikke gjorde, men næste morgen begyndte en smskorrespondance mellem (sviger-)mor og guide. Vi fik besked om, at [B] havde forhandlet prisen for vores besøg ned til 25€ pr. snude den pågældende dag i anledningen af vores (sviger-)mors fødselsdag, men kun den dag. Da [B] fortsat behandlede sagen, prøvede vi at få det bedste ud af Club K. S. Rhodes, men det stod hurtigt klart, at gæstegebyret ikke var det eneste negative indtryk fra Club K. S. Rhodes. Mad såvel som drikke var meget skuffende. Til frokostbuffeten var det kun salaten, der var spiselig og til aftenbuffeten smagte al maden af det samme. De sandwiches, man kunne spise mellem hovedmåltiderne, var direkte kvalmende. Selv deres cola og danskvand smagte dårligt - af jord, hvilket indikerer, at hannerne ikke var blevet rensset i lang tid.

Vi havde ikke urealistiske forventninger til all inclusive-maden, men havde bestemt forventet, at vi havde lyst til at sætte tænderne i mere end salaten på et [B]hotel.

Om eftermiddagen, dagen efter ankomst, skrev [B] i en besked, at det desværre ikke var muligt for os at flytte hotel. Dette til stor forundring, da vi selv på diverse bookingsider fandt ud af, at der var flere muligheder.

Der stod vi tilbage og følte os noget taget ved næsen. Vi kunne ikke invitere familien på en kop kaffe (med mindre vi ville betale 30€ pr. snude), vi havde ikke lyst til at spise på hotellet, og vi havde en opfattelse af at vores opkald til servicetelefonen havde været ligegyldigt. Stik imod jeres slogan, havde vi en ferie, vi gerne ville hjem fra. Dette var ikke, hvad vi havde regnet med, da vi betalte knap 13.000kr for en uges ferie.

Med henblik på at der ville gå et år, før vi igen kunne komme på ferie, valgte vi at tage sagen i egen hånd, hvorfor vi tjekkede ud fra Club K. S. Rhodes og flyttede ind på Villa Di Mare til 590 €. Det var altså billigere for os at skifte hotel fremfor at betale gæstegebyr til vores familie. Mærkeligt er det også, at guiden, M, vi mødte i lufthavnen på hjemrejsen, ikke var bekendt med hverken vores ønske om at skifte hotel eller udtjekningen af Club K. S. Rhodes.

...

I mail af 18. juli 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

* Du skriver, at internationale hotelregler er gældende, hvis ikke andet er anført. Når vi søger på internettet efter "internationale hotelregler", kommer der ingen andre muligheder end ind- og udcheckning, derfor valgte vi at kontakte Pakkerejse-Ankenævnet, da de jo måtte kende til de regler, som du refererer til. Pakkerejse-Ankenævnet kendte ikke til, at der skulle være internationale hotelregler ud over ind- og udcheckning af hotellet. Vi vil derfor gerne have en uddybning af, hvilke specifikke regler af de internationale hotelregler, der henvises til.

...

* Vi ser heller ikke gæstegebyret som en fejl eller mangel ved hotellet, men vi anser det som en fejl eller mangel på jeres hjemmesides beskrivelse af hotellet. Under andre punkter fx "værd at vide", er det heller ikke muligt finde information om, at nogle hoteller kræver betaling for besøgende, der ikke er indlogeret på hotellet.

...

* Det er IKKE korrekt, at vi ikke har omtalt forplejningen på hotellet. Vi har pr. tlf. gjort en mandlig medarbejder opmærksom på, at forplejningen ikke levede op til vores forventninger, hvilket var endnu en årsag til ønsket om at flytte hotel.

...

* Vi anser det for en stor fejl, at kunder ikke har mulighed for at gennemskue omfanget af eventuelle ekstra gebyrer, når en ferierejse bookes. Havde vi været vidende om et gæstegebyr, havde vi allerede inden bookning af vores rejse valgt dette hotel fra, da den øvrige familie i forvejen havde booket rejse til et Sunprimehotel.

...”

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 12. august og 6. oktober 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Dækning af hoteludgift: 590€ samt forplejning: 250€. I alt 840€”.

Bureauet gør i mail af 9. juli 2015 til klageren bl.a. gældende:

”

...

Ved køb af en pakkerejse er det altid - hvis andet ikke er anført i programmet - internationale hotelregler som er gældende. Det vil sige, at både vi og vores gæster skal følge hotellernes interne regelsæt.

Det er helt almindelig kutyme, især på hoteller med All Inclusive, at der tages et gebyr for gæster, som opholder sig på hotellet uden at være Indlogeret. Dette anser vi ikke som en fejl eller mangel ved hotellet.

Vi er naturligvis glade for at høre, at det nye hotel levede op til jeres forventninger. Det bør dog understreges, at jeres flytning er sket på egen hånd og udenfor [B] regi.

...

Alle henvendelser til vores personale på rejsemålet logges derfor i vores interne system. Al korrespondancen omkring jeres flytning har vi logget.

I har ikke overfor vores personale påtalt, at I fandt forplejningen på hotellet utilfredsstillende, så det har vi desværre ikke haft mulighed for at undersøge nærmere, under jeres ophold på hotellet.

Vi finder ikke, at det har været en fejl eller mangel i rejsen, at jeres gæster på hotellet skulle betale gæstegebyr til hotellet for ophold på hotellets område. Vi kan derfor ikke imødekomme jeres anmodning om refusion for hotelflytning og forplejning på det nye hotel.

...”

...

I brev af 15. september 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”

...

Klager køber rejse til Rhodos med ophold på et hotel, der er et all inklusive hotel, hvilket betyder, at mad og drikke er gratis hele dagen og om aftenen. Det er derfor helt naturligt, at besøgende, der ikke har købt indkvartering på hotellet, bliver opkrævet for brug af hotellets faciliteter så som pool, poolområde og solstole, samt mulighed for gratis mad og drikke dagen igennem. Det er korrekt, at det er almen kendt og kutyme, at hoteller verden over ikke accepterer besøg af fremmede på værelset og hvis man inviterer gæster i et hotels restaurant, skal man naturligvis betale for det. På et all inklusive hotel er mad og drikkevarer inkluderet i

prisen på opholdet og derfor er hotellet og dets personale slet ikke gearet til at modtage betaling for enkelttydelser ligesom der heller ikke er prislister for disse.

Det burde være kendt for alle, at et par, der har købt ophold på et hotel ikke bare kan invitere ikke boende gæster til at benytte hotellets faciliteter så som pool og poolområde med solstole uden, at disse gæster skal bidrage til driften og den slitage, som naturligt forekommer ved ibrugtagen - og specielt ikke når mad og drikke er til fri afbenyttelse.

[B] gør i hotelomtale opmærksom på, hvad man som betalende gæst på et hotel kan forvente. Vi gør naturligvis ikke opmærksom på, hvilke forhold, der er gældende for personer, der ikke har købt ophold på et hotel. I sådanne tilfælde er det det pågældende hotels regler, der er gældende.

Da det ikke var ukendt for klager inden afrejsen, at det kunne komme på tale, at man gerne ville have den del af familien, som ikke havde købt ophold på hotellet inde på hotelområdet, kunne man have kontaktet os inden afrejsen og fået oplyst hvilke regler hotellet havde og hvad det eventuelt kostede.

Vi må afvise, at der har været fejl eller mangler i den mad, som indgik i all inklusive ligesom vi heller ikke har kunnet konstatere en henvendelse fra klager vedrørende dette, hvorfor [B] ikke har fået mulighed for at foretage afhjælpning. I den forbindelse gør vi venligst opmærksom på, at reklamationspligten er anført på side 4 i klagers billet (bilag 3), ligesom konsekvensen af, at man ikke foretager reklamation til vort personale, også er anført. Denne information i billetten er første skriftlige materiale klager modtager fra os.

...

Det er korrekt, at klager spurgte om vi havde ledige værelser indenfor vort allotment på andre hoteller i nærområdet. Da dette ikke var tilfældet, valgte klager selv at fraflytte hotellet. Vi vil i den forbindelse gerne understrege, at det faktum, at vi ikke har ledig kapacitet på de hoteller vi har aftale med, ikke skal tages som udtryk for, at det dermed ikke er muligt at finde et hotel med ledige værelser.

[B] må fastholde, at klager har fået leveret det købte produkt og at der ikke har været fejl mangler i henhold til aftalegrundlaget og det trykte udbudsmateriale. Vi kan derfor ikke imødekomme klagers ønske om refundering af 840 €.

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at personer, som ikke var indkvarteret på hotellet, af hotellet blev opkrævet et gæstegebyr for at opholde sig på hotellets område.

Da klageren ikke med rette har kunnet forvente, at familiemedlemmer, som ikke var indkvarteret på hotel Sunshine Vacation Club, uden betaling kunne opholde sig på hotellets område og benytte dets faciliteter, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod bureauets benægtelse - ikke har godtgjort, at hotellets All Inclusive eller servicen hos bureauets repræsentanter har været utilfredsstillende.

Da klageren 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 :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand