

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0233

afsagt den 22. januar 2016

KLAGER	K	(2 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Ixia/Ialyssos, Rhodos. 5.7.-12.7.2015.	
PRIS	I alt 25.544 kr. (Ekskl. gave til SOS Børnebyerne)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende minikøkken og mulighed for at låne køkkenudstyr. Klageren flyttede dag 5, pga. vandskade, til en anden lejlighed med defekt aircondition.	
KRAV	Økonomisk kompensation på 5.826 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.826 kr.	
KLAGEGEBYR	28. oktober 2015	
SAGEN FULDT OPLYST	16. december 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.400 kr. til klageren samt renter af 2.574 kr. fra den 28. oktober 2015 og af 1.826 kr. fra den 21. februar 2016. 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 19. februar 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Ixia/Ialyssos, Rhodos, for 4 personer for perioden fra søndag den 5. juli til søndag den 12. juli 2015 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel D'andrea Mare. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. manglende minikøkken og mulighed for at låne køkkenudstyr. Klageren flyttede dag 5, pga. vandskade, til en anden lejlighed med defekt aircondition.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...
 Værelsestyper
 Dobbeltværelser for 1-3 personer. Familie-værelser for 2-4 personer, heraf 1 barn. 2-værelses lejligheder for 2-4 personer.
 ...
 2-værelses lejligheder
 Lyse 2-værelses lejligheder med telefon, radio og satellit-tv. Minikøkken med kogeplader, køleskab og el-kedel. Enkelt køkkenudstyr kan lånes i receptionen. Kaffe-/te faciliteter.
 ...”

Af klagerens ”Bookingbekræftelse” fremgår endvidere:

” ...
 Vigtig information
 ...
 Vores hjemmeside – herunder Almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser samt Værd at vide – er en del af aftalegrundlaget.
 ...
 Almindelige betingelser og evt. 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 på rejsemålet. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning.
 ...”

Af bureauets ”Værd at vide” fremgår yderligere:

” ...
 Indkvartering
 ...
 Vær opmærksom på, at udformning og værelsesdisposition kan variere kraftigt mellem de

forskellige rejsemål. Både totalarealet og planløsningen kan variere værelserne/lejlighederne imellem på ét og samme hotel.

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage den 21. juli 2015 ved udfyldelse af bureauets elektroniske klageformular og gør yderligere gældende:

”...

Vi er lige kommet hjem efter en uge på D'Andrea Mare i lalyssos og sender dette brev for at reklamere over det værelse, vi fik tildelt dernede. Vi sad hjemme og valgte med vilje en 2-værelses lejlighed fordi den indeholdt det, som passede til vores behov. Vi rejser med 2 børn. Udfra beskrivelse (se nedenstående) indeholder lejligheden et mini-køkken og via billederne kunne vi se en spiseplads.

"Lyse 2-værelses lejligheder med telefon, radio og satellit-tv. Minikøkken med kogeplader, køleskab og el-kedel. Enkelt køkkenudstyr kan lånes i receptionen. Kaffe-/te faciliteter. Gratis aircondition i perioden 15/6-15/9, øvrig periode er mod betaling. Deponering mod betaling. Gratis wifi. Hårtørrer. Bad/brus og toilet. Balkon eller terrasse, visse med begrænset havudsigt. Støj fra flytrafik kan opfattes som forstyrrende i nogle lejligheder"

Da vi ankommer, er der hverken spiseplads eller minikøkken i værelse 417, men dog en el-kedel. Kontakter den svenske guide [Rejseleder] via sms for at gøre opmærksom på dette. Hun kommer dagen efter og kigger lejligheden og fortæller, at det ikke er en fejl, men at værelset er af nyere dato og derfor ser anderledes ud. Guiden påpegede, at opholdet var med All-incl. og at vi derfor ikke havde brug for minikøkken og spiseplads. Som vi ser det, er det sagen uvedkommende. Måske rejser vi med små børn, hvor vi er afhængig af en kogeplade og måske havde vi besluttet os for at indtage nogle måltider alene som familie. Hvis det står i beskrivelsen, så mener vi, det skal være der. Vi er under alle omstændigheder ikke tilfredse med guidens konklusion, da vores forventninger hjemmefra var noget anderledes end det, der blev indfriet.

Vi syntes, at det værelse vi blev indlogeret i, minder mere om et familieværelse hvis vi sammenligner med beskrivelsen og billedet på jeres hjemmeside.

Ydermere blev vi halvvejs i vores rejse pålagt at flytte værelse pga. en vandskade i væggen på toilettet. Det er selvfølgelig, hvad der kan ske, men ikke desto mindre ærgerligt at skulle bruge tid på at pakke ned, flytte og pakke ud. Det nye værelse (327) vi fik, mindede mere om de billeder, vi så på hjemmesiden inden vi rejste, men heller ikke her var der et minikøkken. Der var dog et lille spisebord, men kun to stole til fire personer. Det nye værelse manglede desuden en dør mellem de to rum. Det viste sig, at aircondition ikke fungerede. Vi fik en gulvblæser, som blæste på børnene, men vi havde som voksne en meget varm nat uden meget søvn. Efter kontakt med hotel og svensk guide blev det forsøgt repareret. Det blev da også bedre, men langt fra optimalt.

...”

I mail af 16. september 2015 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Det er korrekt, at vi talte om forskellen på en lejlighed og et familieværelse, men vi blev ikke enige med guiden om det. Vi talte sågar om lejligheden overhovedet gjorde sig fortjent til at blive betragtet som sådan. Hvis man i den danske ordbog slår ordet lejlighed op, står der: "bolig bestående af et eller (især) flere værelser med tilhørende køkken og badeværelse, som regel beliggende i en ejendom med flere sådanne boliger". I nr. 417 var der ingen køkken, så vi tænker, at værelset ikke lever op til definitionen!!

Desuden viste hun os ikke køkkenfaciliteterne, for de var der IKKE. Der var en el-kedel, men ingen kan lave mad på en el-kedel og ifølge jeres egen beskrivelse er der minikøkken og kogeplader.

...

Vi syntes det er dårlig kundeservice, at man skal lede på hjemmesiden efter ændringer i værelsesbeskrivelsen. Det svarer til at skrive noget med små ulæselige bogstaver nederst på siden - velvidende at det er der ingen, der læser. Det kræver kun EN sætning fra jer at skrive at de nyrenoverede lejligheder ser anderledes ud. Det ville være mere reelt at spille med åbne kort og så lade kunderne afgøre om værelset passer til forventningerne.

...

Vores aircondition kom aldrig til at fungere. Vi fik en gulvblæser, som vores børn fik lidt glæde af de sidste nætter. De sidste nætter var meget varme og ubehagelige for os voksne. Absolut ikke hvad vi forbinder med aircondition.

Vi har ikke registeret opkald fra guiden på nogle af vores telefoner. Vi valgte på dette tidspunkt at give lidt op. Vores ferie var næsten slut og overskuddet brugt op og derfor skrev vi at vi ville kontakte jer ved hjemkomst.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 14. december 2015 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt en kompensation på 1.826 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver økonomisk kompensation på 5.826 kr.

Bureauet gør i mail af 16. september 2015 til klageren bl.a. gældende:

"...

I sendte den 7. juli kl. 22.35 en sms til vores servicecenter, hvor I skriver, at I mener at have fået et familieværelse i stedet for en 2-værelses lejlighed. I mente, at I derfor burde få differencen retur. Dagen efter kl. 13.59 sendte I endnu en sms og spurgte, om vi havde modtaget den.

Vores rejseleder, [Rejsleder 1] skrev til jer, at hans kollega, [Rejsleder], ville møde jer i receptionen kl. 16.

Før [Rejsleder] mødte jer, talte hun med hotellets receptionist, som fortalte, at de havde opdaget et problem i badeværelset i jeres lejlighed, og at de var nødt til at få det repareret, før det udviklede sig til en større vandskade. Derfor ville I være nødt til at skifte værelse den efterfølgende dag, den 9. juli. Hotelpersonalet havde lagt en besked til jer på værelset om at kontakte receptionen for at blive informeret om dette.

Kl. 16 mødtes I receptionen, og I gik sammen op til jeres lejlighed, nr. 417. [Rejsleder]

konstaterede, at I havde fået den bestilte 2-værelses lejlighed, og hun viste jer forskellen på en 2-værelses lejlighed og et familieværelse på sin iPad. I bekræftede, at det var korrekt. [K] spurgte om minikøkkenet, og [Rejseleder] læste fra hjemmesiden op for jer, hvad der stod, og hun viste jer derefter køkkenfaciliteterne i lejligheden. Hvis I havde haft behov for eller lyst til at lave lidt mad i lejligheden, så kunne I naturligvis gøre det. [K] påpegede, at lejligheden ikke så ud helt som på hjemmesiden. [Rejseleder] fortalte, at efterhånden som hotellet fik renoveret lejlighederne, og det var blevet et All Inclusive-hotel, så havde de valgt ikke at sætte spisebord og -stole ind i de renoverede lejligheder. Hvis et spisebord havde været af stor vigtighed for jer, så kunne I have bedt om det, for hotellet havde nogle af de gamle borde og stole stående på lager.

[K] og [Rejseleder] gik ned i receptionen, hvor det blev forklaret, hvad der var sket i badeværelset, og at I var nødt til at flytte værelse dagen efter kl. 13. Som kompensation for besværet tilbød hotellet jer en opgradering til en lejlighed med havudsigt. [K] forklarede, at I rejste sammen med et andet selskab, og at I prioriterede at bo tæt på dem. Receptionisten undersøgte sagen og kunne da tilbyde jer en anden lejlighed, tæt på jeres venner.

[K] fortalte, at hans søn, [...], havde fødselsdag den efterfølgende dag og han spurgte, om hotellet kunne sørge for lidt specielt til ham i den anledning. Receptionisten svarede, at man mod betaling kunne lave en fødselsdagskage, men på grund af besværet med at flytte værelse, ville de gerne tilbyde denne kage gratis. Dette takkede [K] for mange gange og gik op til lejligheden.

Kort efter kom [K] dog tilbage og fortalte, at [medrejsende] ikke var tilfreds. [Rejseleder] gik derfor med op for at tale med [medrejsende], som sagde, at hun ikke ville flytte lejlighed.

[Rejseleder] forklarede, at det desværre var nødvendigt, da der var nogle problemer i badeværelset, som skulle ordnes hurtigst muligt. I gik sammen ned i receptionen, hvor receptionisten forklarede problemet.

Efter en længere diskussion nævner [medrejsende], at Apollo burde skrive på hjemmesiden, at der kan være forskel på lejlighederne.

Vi kan oplyse, at det gør vi opmærksom på under Værd at vide / På rejsemålet / Indkvartering, hvor vi blandt andet skriver: Vær opmærksom på, at udformning og værelsesdisposition kan variere kraftigt mellem de forskellige rejsemål. Både totalarealet og planløsningen kan variere værelserne/lejlighederne imellem på ét og samme hotel.

Den 10. juli var I flere gange i sms-kontakt med [Rejseleder]:

Kl. 17.44 skrev I til vores servicecenter og fortalte, at airconditionen i lejlighed 327 ikke virker, og at hotellet har forsøgt ordne den. I sluttede af med: I er nu orienterede og vi kontakter ved hjemkomst [B] med henblik på kompensation.

Kl. 17.50 ringede [Rejseleder] til hotellet og fortalte om jeres problemer med airconditionen. Receptionisten fortalte, at han en halv time tidligere havde været i kontakt med jer, og at jeres aircondition da virkede.

Kl. 18.09 skrev [Rejseleder] derfor til jer, at airconditionen skulle virke, men dog lidt svagere, end i de andre lejligheder, og derfor havde hotellet valgt at lade den køre døgnet rundt.

Kl. 18.30 skrev I tilbage, at I ikke mente, den fungerede ordentligt, og I vurderede effekten til 5 %. I var stadig ikke tilfredse.

Kl. 19.18 ringede [Rejseleder] igen til hotellet for at høre, om der var mulighed for at tilbyde jer en anden lejlighed. Det ville de checke og bad [Rejseleder] ringe tilbage lidt senere.

Kl. 19.35 talte [Rejseleder] med hotellet, som fortalte, at de i øjeblikket desværre ikke havde ledige lejligheder, men de havde ringet efter en tekniker, som var på vej til hotellet.

Kl. 19.41 skrev [Rejseleder] til jer, at der var en tekniker på vej for at se på jeres aircondition. Hun skrev, at hvis det ikke blev bedre, så måtte I tage kontakt med os igen.

Herefter hørte vore rejseledere ikke mere fra jer. [Rejseleder] forsøgte at ringe til jer to gange den 11. juli, men uden svar, og eftersom I ikke vendte retur, måtte hun gå ud fra, at problemet var løst.

Vi må konstatere, at I har boet i den bestilte værelsestype, og at der var de faciliteter, vi har lovet værelsesbeskrivelsen.

Vi må også konstatere, at vores rejseleder straks efter at være blevet gjort bekendt med problemet med aircondition i lejlighed nr. 327 fik hotellet til at sende en tekniker for at løse problemet. Da I ikke kontaktede os efterfølgende, måtte vi gå ud fra, problemet var løst tilfredsstillende. I er derfor ikke berettigede til kompensation for disse punkter.

Det er beklageligt, at der var sket en skade på badeværelset i den først tildelte lejlighed, og at det betød, I var nødt til at flytte til en ny lejlighed, så håndværkerne kunne komme til.

Vi har forståelse for, det har været generende, og som kompensation er I berettigede til en dagandel (en halv døgnandel) af rejsens pris, i alt kr. 1.826,-.

...”

I mail af 29. september 2015 gør bureauet endvidere gældende:

”...

Med hensyn til køkkenudstyr skriver vi i værelsesbeskrivelsen: Enkelt køkkenudstyr kan lånes i receptionen. Hvis der var noget, I manglede, kunne I således bede om det i receptionen. Her kunne I låne både kogeplader og øvrigt køkkenudstyr, og de ville meget gerne være kommet op til jeres lejlighed med dette.

...”

I brev af 7. december 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

I værelsesbeskrivelsen på vores hjemmeside skriver vi: 'Enkelt køkkenudstyr kan lånes i receptionen'. Klager kunne således bede om det, de havde brug for, i hotellets reception, hvilket de på intet tidspunkt gjorde.

Klager har heller ikke på noget tidspunkt givet udtryk for, at de ønskede at gøre brug af køkkenfaciliteter overfor vore rejseledere. Hvis dette havde været af stor vigtighed for klager, og hvis det udstyr, de kunne låne i receptionen, ikke var tilfredsstillende, kunne vore rejseledere have fået hotellet til at anvise klager en af de ældre lejligheder, hvor køkkenfaciliteterne forefindes.

Vi kan oplyse, at hotellet havde ekstra køkkenudstyr og kogeplader, hvis man bad om det, ligesom de havde andre lejlighedstyper, hvor faciliteterne var indbyggede.

Først efter hjemkomst har klager i sin reklamation anført: 'måske rejser vi med små børn, hvor vi er afhængig af en kogeplade og måske havde vi besluttet os for at indtage nogle måltider alene som familie'.

Havde klager gjort vore rejseledere opmærksom på, at de ønskede at lave mad, ville rejselederne sandsynligvis have kunnet løse dette problem meget hurtigt, enten på hotel D'Andrea Mare eller på et andet, tilsvarende hotel. Da klager ikke gjorde det, havde vore rejseledere ikke mulighed for at afhjælpe deres eventuelle problem, og klager er således ikke berettiget til kompensation.

Da klager i en sms gjorde vores rejseleder opmærksom på, at airconditionen i den nye lejlighed ikke fungerede optimalt, bad hun straks hotellet om at sende en tekniker op til klagers lejlighed. Dette skrev hun til klager, og hun afsluttede med at skrive: 'Hvis det ikke bliver

bedre får ni ta kontakt med oss igjen, så får vi komma ut till hotellet i morgen og se på det hele'.

Den efterfølgende dag forsøgte vores rejseleder to gange forgæves at få telefonisk kontakt med klager for at høre, om alt var i orden.

Da rejselederne ikke hørte mere fra klager, gik de ud fra, at problemet var afhjulpet, og klager er således ikke berettiget til kompensation.

Vores rejseledere fastholder, at klager har fået den korrekte værelsestype og ikke et familieværelse. De fastholder også, at klager i hotellets reception kunne låne det køkkenudstyr, de havde brug for, eller at de alternativt ville have haft mulighed for at tilbyde klager en lejlighed med indbyggede køkkenfaciliteter.

Eftersom der ikke var fejl ved lejlighedstypen, og eftersom klagers kritikpunkter i øvrigt straks blev udbedret, efter de blev fremført for vort personale, så er det vores opfattelse, at ingen af klagepunkterne hverken hver for sig eller samlet set giver anledning til kompensation.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at den lejlighed klageren blev indkvarteret i ved ankomst søndag den 5. juli 2015 og den lejlighed klageren, pga. vandskade, flyttede til torsdag den 9. juli 2015 ikke havde et minikøkken, som lovet i udbudsmaterialet.

Uanset at klageren kunne låne køkkenudstyr i hotellets reception, 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 4.400 kr.

Da bureauet, efter klagerens reklamation fredag den 10. juli 2015 kl. 17.44, samme dag tilkaldte en tekniker for at se på airconditionanlægget i klagerens lejlighed, og da klageren ikke efterfølgende kontaktede bureauet med besked om, at airconditionanlægget fortsat var defekt, finder Ankenævnet, at afhjælpning er sket inden rimelig tid.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.400 kr. til klageren samt renter af 2.574 kr. fra den 28. oktober 2015 og af 1.826 kr. fra den 21. februar 2016. 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand