

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0272

afsagt den 19. maj 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Alanya, Tyrkiet. 12.9.-19.9.2015.	
<b>PRIS</b>	I alt 10.014 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at lejligheden var placeret i kælderniveau, som medførte manglende balkon, lys og udsigt samt katte der løb ind i lejligheden, når døren var åben. Støj fra kompressorer. Klageren flyttede på ankomstdagen til et andet hotel.	
<b>KRAV</b>	Yderligere tilbagebetaling af 500 kr. for morgenmad og erstatning af klagerens udgift på 1.004,57 TL til andet hotel, 119,77 TL til aircondition og 51,33 TL til safetybox, i alt 3.097,50 kr. svarende til en kompensation på i alt 3.762,50 kr.  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation på 665 kr. til klageren.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	4. december 2015	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	10. marts 2016 *****	

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. juli 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Alanya, Tyrkiet, for 2 personer for perioden fra lørdag den 12. september til lørdag den 19. september 2015 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel [...]. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. lejlighedens placering i kælderniveau, hvilket medførte at der manglede balkon, lys og udsigt, samt at der var katte der løb ind i lejligheden, når døren var åben.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. støj fra kompressorer.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...  
Lejlighederne  
Pæne, enkelt indrettede lejligheder (40 m2) med et soveværelse og en opholdsstue.  
...  
I lejlighederne:  
• ...  
• Balkon  
• ...  
• Spiseplads på balkonen  
...”

Af bureauets ”Værd at vide” fremgår endvidere:

” ...  
Særlige ønsker  
Da de fleste af vores hoteller har flere ankomster og afrejser hver uge, og da varigheden af gæsternes ophold varierer, kan der fra hotellets side ikke på forhånd gives tilsagn om bestemt beliggende værelser eller lejligheder. Har du særlige ønsker, f.eks. etage, mod sol eller værelser, der ligger ved siden af hinanden, er du velkommen til at kontakte din rejsekonsulent, som vil viderebringe ønskerne. Såfremt det er muligt, vil dine ønsker blive efterkommet, men vi må understrege, at vi ikke har mulighed for at give nogen garanti.  
...”

Af klagerens billet fremgår yderligere:

” ...  
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 personalet 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 hjemkost, at du i selve

ferien har fortalt vores personale, at du er utilfreds, så vi har haft mulighed for at løse problemet.

...

Vigtig information

...

Til alle rejsedeltagere:

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af denne billet, på internettet samt af folderen "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser".

..."

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 21. september 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

..."

...

Som I kan se, havde vi booket hotellet [...], bl.a. fordi det i jeres beskrivelser af hotellet fremgår, at værelserne er med balkon og man har mulighed for at søge om et værelse med god udsigt højt oppe, hvilket man dog ikke er sikret på nogen måde.

Dog må det være et minimumskrav fra kunden, at når der står balkon i beskrivelsen, ja så er der en eller anden form for udsigt.

Vi ankom til hotellet sidste lørdag den 12. september efter en hyggeligt tur med [flyselskabet], havde købt ind i lufthavnen af champagne så vi kunne nyde de længe ventede 6 dage i Alanya. Opholdet var fra [K's] side delvist betalt af nogle gavekort, som hun til sin [...]fødselsdag specifikt havde ønsket sig, da man altid får den perfekte service hos [B].

Ved ankomsten får vi beskeden "I skal være i værelse 113, men bliver nok flyttet om et par dage til et andet værelse". Hmmm... værelse 113 viste sig at være et kælderværelse, med udgang til en ikke vedligeholdet have, et jernhegn som nærmeste udsigt, to kompressorer på hver side af "terrassen", der bl.a. gjorde, at det ikke var muligt at opholde sig på terrassen, når de kørte, da det ikke var muligt at føre en samtale. Hertil kommer, at døren til "haven" ikke kunne være åben, da vi så ville have haft besøg af katte og andet kryb. Altså på ingen måde hverken udsigt eller hyggeligt.

Trods flere telefoniske henvendelser til [B], blev vi mødt med, at der ikke var noget at gøre - dog sendte [B] til sidst en guide til os. [Guiden] måtte konstatere, at hun godt kunne forstå vores frustration og utilfredshed, da vi havde fået hotellets absolut dårligste værelse. [Guiden] oplyste i øvrigt, at man måske om søndagen ville kunne gøre noget. Måske er bare ikke godt nok på så kort en ferie!

Op til vores ferie havde vi løbende holdt øje med hotellet, og kunne konstatere, at helt op til en uge før vi skulle komme, var der stadig værelser at få på hotellet. Derfor står vi meget uforstående over for, at vi skulle have et så ringe værelse og oven i købet stå model til at blive flyttet midt under vores ferie. Vi har kun 6 dages ferie - det er ikke rimeligt, at vi skal bruge to dage et sted, pakke ned og bruge en dag på at flytte værelse og pakke ud igen.! Vi har booket vores ferie i juli måned!!!!!!

Vi valgte derfor at checke ud af [hotellet] og booke os ind på et andet hotel, hvor vi trods alt fik en skøn ferie. Heldigvis var vi i en situation, hvor det var muligt for os at lave et udlæg til et andet hotel - hvis ikke det havde været tilfældet, kan man foranlediges til at sige ["citat"]. På jeres hjemmeside kunne man op til vores ferie få flybilletter til 995 kr. Det må være rimeligt, at vi alene skal betale for fly og transfer og dermed bliver godtgjort den store udgift, vi har haft til et ringe ophold via [B]. Hvis vi havde booket en uspecificeret rejse, kunne man

forstå, at man måtte acceptere et så ringe værelse, men netop fordi vi valgte at bruge et professionelt rejsebureau for derved at sikre vores rejse og i den forbindelse betalte betydeligt mere for rejsen, end det ville have kostet, hvis vi selv havde booket via nettet, er det uacceptabelt, såfremt der ikke godtgøres os hotel og morgenmad, som vi har betalt for.

...”

I mail af 27. december 2015 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

- Støjen er en del af vores utilfredshed, men beliggenheden er det primære klagepunkt, da der intet sted står, at man kan blive anbragt i et kælderværelse uden lys og med katte, der løber ind og ud af lejligheden, hvis døren er åben og larm fra kompressorer.

Det er væsentligt for os at præcisere, at [B] gentagne gange i forløbet op til vores afrejse forsikrede os om, at de havde sendt besked til hotellet om, at vi ønskede at komme så højt op i etagerne som muligt – de kunne naturligvis ikke garantere, at vi kom højt op, men da beskrivelsen af hotellet netop slår på, at der er en balkon på værelserne, er en placering i kælderplan utænkkelig!

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails 1., 8. februar og 1. marts 2016 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 665 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere tilbagebetaling af 500 kr. for morgenmad og erstatning af klagerens udgift på 1.004,57 TL til andet hotel, 119,77 TL til aircondition og 51,33 TL til safetybox, i alt 3.097,50 kr. svarende til en kompensation på i alt 3.762,50 kr.

Bureauet gør i mail af 12. oktober 2015 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi beklager, at den anviste lejlighed ikke levede op til forventningerne, og at I ikke ville vente på, at vores guider fandt en anden lejlighed til jer.

Er der ting som ikke er tilfredsstillende, skal der findes en løsning indenfor rimelig tid, og når det drejer sig om skift af lejlighed eller hotel, skal der helst i følge retningslinjerne fra Pakkerejse-Ankenævnet findes en løsning indenfor 24 timer.

Eftersom I selv valgte at tjekke ud fra hotellet samme dag, som I ankom, og derved ikke har givet os mulighed for at løse forholdet, kan vi kun kompensere jer for den første dag.

...”

I brev af 16. februar 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager køber en rejse til Tyrkiet med ophold på Hotel [...]. I forbindelse med købet anmodet klager om, at vi formidler et ønske til indkvarteringen videre til hotellet. Klagers ønske er, at

indkvarteringen sker højt oppe. Ønsket bliver anført i vore interne papirer, der tilgår hotellet i god tid inden gæsternes ankomst. Det er hotellerne selv, der fordeler indkvarteringen. Vi gør venligst opmærksom på, at der i vor «værd at vide» er anført: «Da de fleste af vores hoteller har flere ankomster og afrejser hver uge, og da varigheden af gæsternes ophold varierer, kan der fra hotellets side ikke på forhånd gives tilsagn om bestemt beliggende værelser eller lejligheder. Har du særlige ønsker, f.eks. etage, mod sol eller værelser, der ligger ved siden af hinanden, er du velkommen til at kontakte din rejsekonsulent, som vil viderebringe ønskerne. Såfremt det er muligt, vil dine ønsker blive efterkommet, men vi må understrege, at vi ikke har mulighed for at give nogen garanti.» Kopi af afsnittet fra «værd at vide» vedlægges. Vi må fastholde, at klagers ønske blev formidlet videre til hotellet. Vedlagt følger udskrift af den request, som er formidlet videre til hotellet «top floor». Det er korrekt, at vi ikke anfører særlige ønsker, som vi ikke kan give garanti for opfyldelse af, på billetten.

Ved ankomsten til rejsemålet får klager tildelt lejlighed i stueplan - ikke kælderetage da dette ikke findes på hotellet. I stedet for balkon har lejligheden udgang til terrasse. Da klager kontakter vort personale på rejsemålet bliver en guide sendt ud til hotellet. Vi må afvise, at guiden skulle have udtalt sig om lejlighedens standard eller forståelse for en berettiget forståelse for klagers utilfredshed. Derimod meddelte vores guide, at man ville undersøge muligheden for alternativ indkvartering på hotellet dagen efter - altså søndag den 13/9. Samtidig blev klager gjort opmærksom på - dels af den guide, der indfandt sig på hotellet og dels via de telefonsamtaler med vort personale på rejsemålet lørdag den 12/9, at klager faktisk havde modtaget korrekt værelsestype i henhold til det på billetten anførte. Klager blev også oplyst, at hotellet desværre ikke havde haft mulighed for at opfylde klagers ønske om indkvartering højt oppe - men at dette heller ikke var garanteret. Samtidig blev klager informeret om, at man ville undersøge mulighederne for alternativ indkvartering højere oppe dagen efter.

Imidlertid ville klager angiveligt ikke afvente denne afhjælpning fra vor side og valgte derfor at checke ud af hotellet, samme dag som klager ankom, og selv indkvartere sig på andet hotel. Ved på den måde at tage sagen i egen hånd, har klager frataget rejsearrangøren muligheden for at foretage afhjælpning inden for - endog - rimelig tid, hvilket er en rejsearrangørs ret og pligt i henhold til Lov om Pakkerejser.

Som tidligere anført, fik klager leveret korrekt værelsestype. Der er ikke garanteret noget i aftalegrundlaget om speciel placering af lejlighed eller udsigt fra denne. Vi har erkendt, at der var terrasse i stedet for balkon, hvilket vi formodentlig kunne have afhjulpet dagen efter med alternativ indkvartering på hotellet.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Bureauet har erkendt, at klageren ved ankomsten til [det bestilte hotel] lørdag den 12. september 2015 blev indkvarteret i en lejlighed med terrasse, og ikke balkon, som lovet i udbudsmaterialet.

Det er endvidere ubestridt, at der var støj fra to kompressorer på lejlighedens terrasse.

Rejsen har derfor på disse punkter været behæftet med mangler, der berettiger til et nedslag i rejsens pris.

Da klageren ikke ønskede at afvente bureauets afhjælpning, men i stedet valgte at tjekke ud fra hotellet, finder Ankenævnet, at klageren har afskåret sig fra at påberåbe sig mangler ved lejligheden fra fraflytningstidspunktet.

Ankenævnet finder herefter, at nedslaget til klageren pga. ovenstående mangler efter en samlet vurdering ikke overstiger det kompensationsbeløb på i alt 665 kr., som bureauet allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere kompensation.

Da klageren ikke er lovet en specifik udsigt, og da klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at hun blev indkvarteret i en lejlighed i kælderniveau, kan Ankenævnet heller ikke imødekommes klagerens krav vedrørende disse klagepunkter.

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 om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand