

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0058

afsagt den 13. december 2016

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Hurghada, Egypten. 29.12.2015-5.1.2016.	
PRIS	I alt 10.536 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende valgmulighed mellem flere forskellige restauranter og barer. Utilfredsstillende guideservice. Klageren flyttede dag 2 til et andet hotel.	
KRAV	Tilbagebetaling af rejsens pris og erstatning af udgift til andet hotel på 3.100 kr. og transport, i alt 13.737 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 1.100 kr. eller et gavekort pr. kulance på 1.500 kr.	
KLAGEGEBYR	8. marts 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	11. oktober 2016	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.700 kr. til klageren [K] samt renter af 4.600 kr. fra den 14. februar 2016 og af 1.100 kr. fra den 12. januar 2017. 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 27. december 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Hurghada, Egypten, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 29. december 2015 til tirsdag den 5. januar 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [...]. Med All Inclusive.

Klageren flyttede den 30. december 2015 til et andet hotel, [...].

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. manglende valgmuligheder mellem flere forskellige restauranter og barer på hotellet, da kun hovedrestauranten og en bar var åben, og de resterende fem restauranter og fire barer, som var lukket, samt at bureauet var vidende om dette på salgstidspunktet.

Klageren gør endvidere gældende, at guideservicen var utilfredsstillende pga. at guiderne ikke udfyldte klageformularer ved klagerens reklamationer og ikke mødte op på de aftalte tidspunkter, hvilket medførte at klagerens tid blev brugt på at gå forgæves.

I udbudsmaterialet er det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

» ...

[Hotel] ****+

...

Hotellet er godt placeret i New Hurghada ved Village Road, som er 7 km lang og fyldt med butikker, restauranter, barer og diskoteker.

...

På hotellet er der et imponerende udvalg af restauranter og barer.

...

Faciliteter

...

Restaurant: Ja, 5 stk.

Bar: Ja

Poolbar: Ja

...

All Inclusive

...

[...] – Hovedrestaurant

Her foregår alle hovedmåltider.

...

A la carte restauranter

Reservation nødvendig og foretages i receptionen på hotellet – først-til-mølle-princip

[...] – Egyptian A La Carte Restaurant

(1 gratis besøg pr. ophold):

Aftensmad 19:00-22:00

[...] Italien A La Carte Restaurant

(mod gebyr)

Aftensmad 19:00-22:00

[...] Chinese A La Carte Restaurant
(mod gebyr)

Aftensmad 19:00-22:00

[...] Indian A La Carte Restaurant
(mod gebyr)

Aftensmad 19:00-22:00

Sea Food A La Carte Restaurant
(mod gebyr)

19:00-22:00

...

Drukkelse og snacks

[...] Lobby Bar

Åben 10:00-00:00

Pool Café Bar

Åben 10:00 – Solnedgang

Te & kager 15:30-17:00

[...] Bar

Åben 12:00-00:00

Te & kager 15:30-17:00

[...] Beach Bar

Åben 10:00-17:00

[...] Café [...](mod gebyr)

Åben 19:00-00:00

...”

I udbudsmaterialet er det hotel klageren flyttede til dag 2 bl.a. beskrevet således:

”...

Hotel [...] ****+

...

Når du bor på [hotellet], skal du kun tænke på at holde ferie. Her er alt, hvad hjertet kan begære.

...

Her er to store hovedrestauranter og forskellige temarestauranter, hvor der serveres de lækreste retter.

...

Vil du slappe af i decideret voksne omgivelser, kan du gå i én af de mange barer, caféer eller på hotellets diskotek

...

Hotellets All Inclusive

Serveres i forskellige restauranter

Morgenmad

Tidlig morgenmad i [...] fra kl. 05.00-07.00.

I restauranterne [...], [...] og [...] fra kl. 07.00-10.00.

Frokost

I [...] og [...] (strandbar) kl. 12.30-14.30

[...] fra kl. 12.00-14.30.

Aftensmad

I [...] fra kl. 18.15-24.00.

I [...] restaurant fra kl. 18.30-21.30.

I [...] restaurant fra kl. 18.15-21.00.

I [...] restaurant fra kl. 18.30-21.00.

I [...] fra kl. 18.15-21.00.

Mellemmåltider

- Serveres i [...]

Kl. 15.00-17.00: Pizza, sandwiches, pasta og diverse snacks

Kl. 12.30-14.30: Kaffe, te og kage.

Kl. 12.00-20.00: Is til børn.

Barer og caféer

[...] (strandbar) fra kl. 10.00-16.00.

[...] Cafe fra kl. 10.00-24.00.

Pool Bar fra kl. 10.00-24.00.

[...] Bar fra kl. 10.00-24.00 - efter kl. 20.00 et der live band/DJ indtil kl. 23.00.

[...] (Lobby Bar) fra kl. 10.00-24.00.

[...] Bar fra kl. 16.00-24.00.

[...] Bar fra kl. 10.00-24.00.

[...] Bar fra kl. 07.00-23.00 - efter kl. 23.00 bliver baren til et diskotek indtil kl. 02.00.

...

Af bureauets ”Værd at vide” fremgår endvidere:

” ...

Høj- og lavsæson

Der er forskel på høj- og lavsæson. I højsæsonen er der åbent på alle barer, restauranter, butikker osv. på destinationen og alle faciliteter på hotellet er typisk åbne.

I lavsæsonen (ydersæsonen) kan der være mere roligt og der kan være lukkede barer, restauranter, butikker osv. Desuden kan der være faciliteter på hotellet eller campingpladsen, som ikke er åbent. F.eks. kan nogle af hotellets restauranter være lukket, fordi der ikke er tilstrækkeligt med gæster til at fylde disse op. Fordelen ved lavsæsonen er, at der typisk er lavere priser og en roligere atmosfære.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. januar 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Da vi køber vores rejse, er det på baggrund af de oplysninger, der er på jeres hjemmeside, hvor der blandt andet står; "Fantastisk og betagende All inclusive hotel i Hurghada. (...). På hotellet er der et imponerende udvalg af restauranter og barer (se mere om udskænkning m.m. under fanen 'All inclusive'). Når man åbner den fane står der nævnt en "Hovedrestaurant" og at der er yderligere 5 restauranter at vælge imellem, hvor der står; "Reservation nødvendig og foretages i receptionen på hotellet - først-til-mølle-princippet". Derudover står der under overskriften; "drikkelse og snacks" nævnt 5 forskellige barer med forskellige åbningstider. Vi har derfor en forventning om, at vi kan vælge imellem 6 forskellige restauranter at spise på, samt at vi har mulighed for at benytte os af de forskellige barer. Vi køber et ophold på et 5-stjernet

hotel resort med havudsigt og mulighed for at spise på 6 forskellige restauranter og benytte os af 5 forskellige barer.

Vi ankommer til hotellet den 29. december 2015 klokken ca. 16.15, og da vi ikke har spist siden klokken 05.00 om morgenen, beslutter vi os for at vente med at pakke ud, og skynder os ned i poolbaren, hvor vi er ca. Klokken 16.45, men her er personale ved at tømme alt i baren, og det er ikke muligt at få noget hos dem. Vi bliver enige om, at det ikke er noget problem. Vi går jo bare op til baren i receptionen, da den har åbent fra kl. 10.00 – 00.00. Her møder vi en af de andre gæster, der heller ikke har spist i 12 timer, og hun fortæller os, at hun har fået en kop kaffe og tre tørre "småkager". Da vi beder om at få en eller anden form for snack får vi oplyst, at det har de ikke, da vi så beder om at få det samme som damen har fået, får vi oplyst, at det var de sidste.

Vi henvender os i receptionen og spørger hvilke muligheder der er, for at få en eller anden form for snack, og vi får oplyst, at det ikke er muligt at få noget at spise før kl. 18.30, hvor "Hovedrestauranten" åbner. Vi spørger til de andre restauranter og får oplyst, at de ikke er åbne, at den eneste restaurant der er i drift, er "Hovedrestauranten". I receptionen oplyser de endvidere, at der er afskediget omkring 100 ansatte, hvilket I som operatør på dette resort ikke kan have været uvidende om. Der kan følgelig ikke rejses tvivl om at [bureauet] handlede i ond tro da rejsen blev solgt med ovenstående beskrivelse.

Da resortet ligger udenfor byen, er der ikke andre muligheder for at få noget at spise end at gå ind på et andet hotel resort, da der ikke ligger hverken cafeer eller restauranter i nærheden. Vi kontakter guiden [...], da han kommer med gæsterne fra Billund og han oplyser os, at han ikke kan gøre noget. Vi oplyser ham om, at vi ikke er interesseret i at bo på [det bestilte hotel], da det slet ikke lever op til den beskrivelse af det produkt, vi har købt. Han oplyser, at han vil bringe vores klage videre, og vil vende tilbage til os så snart han har hørt fra kontoret. Vi spørger hvornår vi kan forvente, at få en tilbagemelding, og får oplyst, at det kan vi dagen efter klokken 10.00. Vi protesterer over, at vi skal vente så længe på en tilbagemelding, men han siger, at han ikke kan gøre andet.

Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at [guiden] ikke opfylder jeres betingelser; Mangler ved rejsen, idet han ikke udfylder en klageformular på trods af gentagne henvendelser fra os og øvrige gæster.

Den 30. december 2015 møder vi som aftalt op i receptionen klokken 10.00 hvor vi mødes med [guiden], der oplyser os, at [guide 2] overtager håndteringen af vores klager. Vi taler i første omgang med hende i over en time, hvor hun flere gange er i kontakt med kontoret. Hun oplyser os, at vi mod en ekstra betaling på 900 kroner per person kan blive flyttet til et andet resort. Det er et 3-stjernet resort, der ikke har havudsigt.

Dette er uacceptabelt, og I har som rejsebureau pligt til at flytte jeres gæster til et tilsvarende resort, hvis forudsætninger på det resort vi bor på ikke opfylder betingelserne.

Vi finder selv et 5-stjernet resort svarende til det der står beskrevet på jeres hjemmeside om [det bestilte hotel], og beder om at blive overflyttet dertil. Vi giver denne oplysning til jeres [guide 2], der oplyser os, at det vil hun undersøge, og at vi kan mødes med hende igen efter frokost. Da vi mødes igen får vi oplyst, at det godt kan lade sig gøre at flytte derover mod en ekstra betaling på ialt 3.100 kroner. Vi kan dog ikke få havudsigt. Vi finder det uacceptabelt og gør dette klart for [guide 2], men vælger at betale og flytte, da vi ikke ønsker at spilde yderligere tid på [det bestilte hotel].

Vi skal gøre opmærksom på, at [guide 2] heller ikke i denne forbindelse udfylder en klageformular, på trods af, at det bliver nævnt.

Vi bliver kontaktet tre gange af Team Hurghada via sedler, der ligger på vores værelser, om at vi skal møde dem i receptionen. Vi møder op alle tre gange i receptionen, men på intet tids-

punkt er der en af jeres guider tilstede. Vi møder op yderligere én gang idet en af de øvrige danske gæster kommer ned til stranden og fortæller os, at han lige har haft kontakt til en af jeres guider, der oplyste ham om, at hvis han ikke skrev under på dokumentet guiden havde udfærdiget, ville [bureauet] nægte ham hjemrejse den efterfølgende dag. Vi skynder os derfor alle op til receptionen, men guiden er der ikke, hvorefter vi ringer til jeres kontor i Hurghada, der oplyser, at de vil kontakte guiden og bede ham om at komme tilbage til resortet, og tale med os. Vi venter i en halv time, men der kommer ingen.

Da vi på hjemrejsedagen mødes med jeres guide [guide 3] ved bussen bliver vi præsenteret for et håndskrevet dokument, som han siger, at vi skal underskrive. Der står blandt andet at vi selv ønskede at flytte, hvilket ikke er korrekt, og vi oplyser ham derfor, at vi ikke underskriver dette dokument. Der bliver igen ringet til jeres kontor og jeg taler med [ansat], der oplyser mig, at [bureauet] nu har undersøgt forholdene, og at alle restauranterne var åbne. Jeg oplyser, at vi ikke ønsker at underskrive dette dokument. Vi spørger de øvrige gæster i bussen om dette er korrekt, hvilket de benægter, det var kun "Hovedrestauranten", der var åben.

Idet jeg henviser til mail af 30. december 2015, hvor der tages forbehold for erstatning for et eventuelt ekstragebyr i forbindelse med flytning til et tilsvarende resort, rejser vi hermed krav om at få dette gebyr refunderet.

Derudover har vi mistet to feriedage på [det bestilte hotel] og I har lagt beslag på 3 af vores feriedage på [det nye hotel] idet jeres guider 3 dage i træk instruerede os i at møde op i receptionen på [det nye hotel], og vi havde ikke, som der er betalt for, havudsigt.

Samlet har vores ferie været så belastende, fordi vi ikke har kunnet forlade hotellet og derfor ikke har haft mulighed for at tage på udflugter, idet 5 af dagene skulle bruges på flytning og møder som jeres guider udeblev fra.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 25. september 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 1.100 kr. eller et gavekort pr. kulance på 1.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris og erstatning af udgift til andet hotel på 3.100 kr. og transport, i alt 13.737 kr.

Bureauet gør i mail af 11. februar 2016 til klageren bl.a. gældende:

...

[Det bestilte hotel] er et hotel som er nyt i vores hotelprogram for Hurghada, som er et hotel som vores gæster sædvanligvis har været glade for. Vi har efter jeres skrivelse rettet henvendelse til destinationen, for at rekvirere de logbøger der bliver udformet ved henvendelse samt de rapporter vores rejseledere selv udfærdiger.

Grundet situationen i Egypten for tiden, vil der være langt færre turister i landet end tidligere, ligeledes er de russiske gæster heller ikke tilstede længere, og derfor vil de store Resorts fremstå en smule tomme og triste, i det der er langt færre gæster, og personalet derfor også er begrænset til det absolut mindste.

Vi mener dog ikke dette er en grund til, ikke at sende vores gæster til Egypten, for visse gæ-

ster betragtes dette som et ekstra plus ved deres ferie, at de kan færdes i ro og mag på hotellets område, uden at være generet af andre gæsters færden.

Det betragtes ikke som en mangel ved jeres rejse, at det ikke har været muligt at benytte sig af alle a la carte restauranterne på hotellets område, og at det derfor kun har været muligt at få sine måltider serveret i hotellets hovedrestaurant. Bordreservation er nødvendigt i a la carte restauranterne, og der bookes efter først til mølle princippet. Derfor kan man opleve at gå forgæves, og ligeledes vil man opleve at flere restauranter vil være lukket, eftersom der ikke opholdt sig mange gæster på Resortet.

Det er udelukkende op til hotellet og vurdere hvilke restauranter der skulle holde åbnet, dette har [bureauet] desværre ingen indflydelse på.

...

Det er os desværre ikke muligt at imødekomme jer med en kompensation af den størrelsesorden, som I selv er inde på, da dette overskrider langt hvad man er berettiget til i henhold til almen ankenævnspraksis.

..."

I brev af 8. september 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

..."

Som bilag... vedlægges "Værd at vide" afsnittet om "Høj- og lavsæson", hvor vi tydeligt gør opmærksom på, at i lavsæsonen kan der være mere roligt, og der kan være lukkede barer, restauranter, butikker osv. Desuden kan der være faciliteter på hotellet eller campingpladsen, som ikke er åbent. F.eks. kan nogle af hotellets restauranter være lukket, fordi der ikke er tilstrækkeligt med gæster til at fylde sidde op.

På trods af disse oplysninger havde [K] en forventning om, at alt var åbent på hotellet.

Hotellets hovedrestaurant var åbent i hele perioden, og her blev dagens 3 hovedmåltider serveret fra buffet.

...

Dagen efter ankomsten den 30.12.2015 vælger [K] at flytte til [det nye hotel], som har en mere central beliggenhed. Da der ikke har været deciderede fejl eller mangler ved opholdet på [det bestilte hotel] kan flytningen ikke ske uden beregning. Derfor blev [K] opkrævet kr.

3.100,- for flytningen, hvilket hun betalte. Vores rejseledere forsøgte herefter flere gange at kontakte hende, for at aflevere en serviceerklæring. Desværre måtte de ændre mødetidspunktet, men det blev meddelt skriftligt.

Da der ikke var et værelse med havudsigt ledigt på [det nye hotel] blev [K] gjort bekendt med dette inden flytningen, hvilket hun accepterede. Hun har derfor ikke betalt for havudsigt på [det nye hotel].

..."

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at fem ud af seks af de i udbudsmaterialet omtalte restauranter og fire ud af fem barer på [det bestilte hotel] var lukket under klagerens ophold henover nytåret - fra den 29. december 2015 til den 5. januar 2016.

Ankenævnet lægger yderligere til grund, at bureauet på bestillingstidspunktet den 27. december 2015 – 2 dage før afrejsen - var vidende om lukningen af restauranter og barer på hotellet, men undlod at informere klageren herom.

Da bureauet ikke har underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, har bureauet herved tilsidesat sine underrettningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

På denne baggrund, hvor store dele af hotellet var lukket ned, og henset til at guiderne ikke mødte op på de aftalte tidspunkter, 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 2.500 kr.

Ved fastsættelsen af beløbets størrelse har Ankenævnet lagt vægt på, at klageren den 30. december 2015 flyttede til et andet hotel.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af udgiften til andet hotel og udgiften til transport, der efter en skønsmæssig vurdering fastsættes til i alt 3.200 kr.

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 :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.700 kr. til klageren [K] samt renter af 4.600 kr. fra den 14. februar 2016 og af 1.100 kr. fra den 12. januar 2017. 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