

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0113

afsagt den 29. september 2016

KLAGER [Klager] (2 personer)

SALGSBUREAU [Bureau]

ARRANGØR [Bureau]

REJSEMÅL Cancun, Mexico. 27.2.-13.3.2016.

PRIS I alt 24.056 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. balkonens størrelse og manglende møbler.

KRAV ”ca. dkr. 3000,- (USD 30,- om dagen)”

KLAGEGEBYR 26. april 2016

SAGEN FULDT OPLYST 20. juli 2016

Ankenævnets afgørelse

[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [...] samt renter fra den 14. april 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 [bureauet] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 24. december 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Cancun, Mexico, for 2 personer for perioden fra lørdag den 27. februar til søndag den 13. marts 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [...]. Med All Inclusive

Klageren gør gældende, at ”Manglende møbler på balkonen - balkonen var så lille at der ikke var mulighed for nogle udemøbler. Balkonen var ca. 50 cm dyb, balkonen var en lang smal "tarm" dvs. der var ingen udeplads som forventet ved en balkon.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Værelserne

Dobbeltværelser (28 m2) med mexicansk-inspireret indretning.

...

Tre typer

Dobbeltværelse med havudsigt til 2-4 personer, heraf 1 barn

Dobbeltværelse mod lagunen/gaden til 2-4 personer, heraf 1 barn

Dobbeltværelse på øverste etage til 2-4 personer, heraf 1 barn

På værelserne:

- ...
- Balkon

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår endvidere:

”...

[Bureau] servicetelefon

Telefon

Cancun

+52 XXX XXX XXXX

...

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.

...”

I sms af 1. marts 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Hej vil I ringe tilbage – jeg kan ikke komme i gennem på det nr I har oplyst

...”

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

” ...

Vi havde bestilt et alm. dobbeltværelse - i hotelbeskrivelsen står alle dobbeltværelser har balkon. Vi forventer et værelse med balkon har udeplads - at der er mulighed for at sidde ude - men nej. Balkonen var ca. 50 cm dyb, så det var ikke muligt at sidde udenfor. Der var selvfølgelig ikke nogen udemøbler for pladsen var for trang - den balkon havde kun ståplads. Jeg nævnte det for [bureauet] i Mexico og fik det tilbudt at betale USD 30,- om dagen for et andet værelse - hvilket jeg ikke ville betale. Et andet punkt er henvendelse til guiderne i Mexico det kan gøres via servicetelefonen eller SMS og mail. Jeg ringede til guiderne - kunne ikke komme igennem. Sendte en sms og bad om at blive ringet op - det kostede mig dkr. 289,-.

...”

I mail af 18. april 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Har været inde på jeres hjemmeside for at se om/hvor I lover møbler på balkonen - der kan jeg ikke finde noget sted. Det betyder vel at man ikke på nogen måde kan forvente at man kan side og nyde vejret udendørs fra egen balkon hvis man rejser med [bureauet] - er det rigtigt forstået??

Jeg vil stadig påstå at når der er nævnt "værelse med balkon" må det være fordi der er udeplads hvor man kan side udenfor på egen balkon.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 13. april 2016 til bureauet og breve af 12. maj og 14. juli 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”ca. dkr. 3000,- (USD 30,- om dagen)”

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

” ...

Når det så er sagt, må vi venligst henvise til billederne af dobbeltværelserne på vores hjemmeside, hvor der ikke findes møbler på balkonen, og der er heller ikke nævnt noget om møbler på balkonen i hotelteksten.

...

Det er korrekt, at vores guider kan kontaktes pr telefon, sms og samt mail, og ønsker man kun kontakt på f.eks. sms, må man gøre vores guider opmærksom på det.

...”

I brev af 14. juni 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Vi må fastholde, at alle værelser har balkon. Ligeledes må vi fastholde, at disse balkoner er mere end 50 cm. dyb. Hele værelset - inkl. bad/toilet - er 28 m² og balkon er 4 m². Det ville,

hvis klagers angivelse af, at balkon var 50 cm dyb., betyde, at værelset skulle være 8 m i bredden. Dels er det ikke korrekt og dels fremgår det helt klart af fotografierne i udbudsmaterialet, at dette ikke er tilfældet. Vi vedlægger kopi fra vores hjemmeside af fotografi af værelse med udsigt mod lagunen/gaden, værelse med havudsigt og værelse på øverste etage. På alle 3 fotos fremgår det helt klart, at der ikke er sat møbler ude på balkonerne. Derimod er det lige så tydeligt, at man som gæst med lethed kan flytte de 2 stole og det lille bord ud på balkonen og dermed har mulighed for at sidde ned ude på balkonen.

Først på 4. dagen kl. 22.34 bliver vort personale kontaktet - med SMS. Vi vedlægger kopi af denne henvendelse. Vort personale kontakter hotellet og får udvirket, at klager kan tilbydes et værelse ikke kun med en lidt større balkon, men også med havudsigt, mod et tillæg for opgradering af værelsestype. Klager vælger imidlertid at sige nej til tilbuddet. Vi er derfor uforstående overfor klagers krav om at få kompenseret en omkostning, som klager slet ikke har haft. Yderligere undre det os, at klager kan udregne denne "udgift" til kr. 3.000. For det første bliver vi kontaktet på 4. dagen og for det andet kan et tillæg for opgradering på \$ 30 pr. nat i 14 nætter eller 11 nætter efter, at vi bliver kontaktet, ikke beløbe sig til mere end kr. 2.700 / kr. 2.000.

Vi må fastholde, at klager fik leveret et værelse med balkon, at det ville have været muligt at sidde på balkonen og at der var mulighed for, at man kunne tage 2 stole og et lille bord ud på balkonen. Vi må også fastholde, at tilbud om alternativ indkvartering mod et tillæg, ikke kun var et værelse med større balkon men også en opgradering til værelse med havudsigt.

På baggrund af ovenstående må vi derfor meddele, at vi ikke kan imødekomme klagers ønske om en kompensation på kr. 3.000 - eller 12 % af rejsens samlede pris.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 14. og 19. april 2016 til klageren.

Klageren har i brev af 20. juni 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

[Bureauet] skriver at balkonen er på 4 kvm - det var den ikke.

At jeg først tog kontakt til [bureauet] i Mexico på 4. dagen var bl.a. pga. at jeg havde nogle problemer med min telefon. Det nummer som [bureauet] havde oplyst der kunne ringes til var meget dyrt at benytte, og telefonen gik over til en spansk talende person. Derfor skrev jeg til dem om at kontakte mig, da vi kom tilbage på værelset om aftenen på 3. dagen. Jeg havde ikke haft overskud til at gøre det før. Så om det var på 4. dagen kan diskuteres.

...”

Bureauet har i brev af 30. juni 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra klageren og anfører yderligere:

” ...

Vi må fastholde, at det værelse, som klager fik tildelt, var 28 m² og at balkonen var 4 m². Dette fremgår af vedlagte salgsinfo, der er udarbejdet ud fra den kontrakt, der er indgået med hotellet.

...

Det fremgår også, at der er mulighed for at have møbler på balkonen. Her er der tale om de 2 stole og bordet, som fremgår af det vedlagte foto af et standardværelse. Hvis man som rejsen-

de ikke føler, at man selv kan løfte stolene og bordet ud på balkon, ville en henvendelse til hotellets personale naturligvis have udvirket, at man havde været behjælpelig med det.
...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ved ankomsten til hotel [...] blev indkvarteret i et værelse med en balkon, hvor det ikke var muligt for klageren og dennes medrejsende at have et bord og to stole stående.

Ankenævnet finder, at man som rejsende, der har købt indkvartering med balkon – når udbudsmaterialet i øvrigt ikke indeholder andre oplysninger om balkonens størrelse m.v. på det pågældende hotel - med rette kan forvente, at balkonen har en sådan størrelse, at det vil være muligt for de rejsende at kunne sidde på en stol derude.

Rejsen har derfor været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes skønsmæssigt til i alt 1.500 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

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 :

[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [...] samt renter fra den 14. april 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 [bureauet] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand