

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0173

afsagt den 31. oktober 2016

KLAGER [Klager] (1 person)

SALGSBUREAU [Bureau]

ARRANGØR [Bureau]

REJSEMÅL Agios Georgios, Korfu. 15.5.-22.5.2016.

PRIS I alt 6.880 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. indkvartering på andet hotel end afbilledet i kataloget samt utilfredsstillende beliggenhed, All Inclusive og manglende strand.

KRAV ”...at få rejsen refunderet”

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 550 kr.

KLAGEGEBYR 10. juni 2016

SAGEN FULDT OPLYST 4. oktober 2016

Ankenævnets afgørelse

[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.400 kr. til klageren [...] samt renter af 850 kr. fra den 10. juni 2016 og af 550 kr. fra den 30. november 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 28. april 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Agios Georgios, Korfu, for 1 person for perioden fra søndag den 15. maj til søndag den 22. maj 2016 med indkvartering i enkeltværelse på hotel [...]. Med All Inclusive og udflugt til Parga og Paxos.

Klageren gør i klageskemaet gældende, at ”Hotellet, gruppen boede på, er ikke det hotel, der er afbilledet i [bureauets] katalog side 114. Det, vi boede på, var kedeligt, lå kedeligt, maden var elendig og stranden ikke eksisterende. Der skrives i kataloget side 115: direkte adgang til en af Korfus bedste strande - sikke noget sludder. Der fandtes en skrænt, som ikke kunne forceres, og under store sten!” og ”Der står også i kataloget, at der: desuden er snacks i pool-baren i form af sandwich, toast, pommes frites, pizza og kage - intet af lækkerierne fandtes.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Korfu ”All Inclusive” 8 dage
En frodig perle i det græske øhav

...

All Inclusive

All Inclusive består af morgenbuffet, frokostbuffet og en varierende aftenbuffet. Desuden er der snacks i pool-baren i tidsrummet kl. 10.00 – 18.30 i form af sandwich, toast, pommes frites, pizza og kage samt is til børnene.

Drikkevarer i All Inclusive-programmet består af lokal fadøl, vin, vand, sodavand, juice, iste, vodka, ouzo, cognac samt kaffe og te – gratis i tidsrummet kl. 10.00-22.00.

...

Hotel

[...]

...

www.[hotel].com

Vores hotel på Korfu er beliggende på den sydvestlige del af øen, i byen Agios Georgios med direkte adgang til en af Korfus bedste strande og tæt på byens restauranter, græske tavernas, barer og markeder.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. maj 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Netop hjemkommet fra en meget skuffende rejse!

Hotellet var elendigt, det lå elendigt - "langt uden for lands lov og ret" -, værelset var rimeligt men badeværelset var usselt og beskidt, maden var helt elendig og vinen ringere end vores billigste papvin!

Hotellet er absolut ikke det hotel, der er afbilledet i jeres katalog side 114 - øv, en nedtur.

I skriver: med direkte adgang til en af Korfus bedste strande??? Jeg ved godt, at man vurderer

"tingene" forskelligt - men én fra [bureauet] burde se stranden ved hotellet! I har en go' - men løgnagtig - tekstforfatter :-(
 ..."

I mail af 7. juni 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

" ...
 I præsenterer da netop et hotel som hovedbillede, og det var udelukkende pga. det hotel og den strand, vi valgte Korfu med [bureauet]!!!
 ..."

I mail af 4. juli 2016 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

" ...
 Jeg sendte en sms til [en medrejsende], hvori jeg spurgte, om han havde et foto af stranden ved hotellet - den strand, som [bureauet] beskriver: direkte adgang til en af Korfus bedste strande!
 [Den medrejsende] svarede - og jeg citerer ordret: "Jeg tog ikke billeder af klippestranden nedenfor hotellet. Var jo en 10 m høj lodret klippestrand uden nogen form for strand".
 ..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 24. maj, 2., 7. og 8. juni 2016 til bureauet og mails af 2. oktober 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 550 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "...at få rejsen refunderet".

Bureauet gør i mail af 6. juni 2016 til klageren bl.a. gældende:

" ...
 [Hotellet] betegnes som et godt standard hotel, som vores samarbejdspartner har samarbejdet med igennem flere år uden nogen former for reklamationer.
 All inklusive hoteller på Korfu er desuden kendetegnet ved, at de alle er beliggende et pænt stykke fra byerne (centrum).
 Hvorom alting er, så skal såvel rengøring som forplejning naturligvis være indbydende og i orden. Herom hersker der ingen tvivl.
 Mht. hovedbillederne i vores [...] rejsekatalog, så er samtlige billeder stemningsbilleder fra rejsemålet. Vi har således aldrig præsenteret et hotel som hovedbillede. Generelt afbilleder vi slet ikke vores hoteller i kataloget.
 Korfu billedet på side 114 i [bureauets] rejsekatalog er fra den turkisblå bugt i Paleokastritsa, som vi besøger på Nordturen.
 ..."

I brev af 15. august 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

I tillæg til det fremsendte kan oplyses, at beskrivelsen af hotel [...] er taget direkte fra hotellets egen hjemmeside, hvor det oplyses, at hotellet ligger direkte på stranden.

[http://www.\[hotel\].com/index.asp?PageID=1](http://www.[hotel].com/index.asp?PageID=1)

[Bureauet] erfarede dog efter den første gruppes ankomst (15.05.16), at vejen til stranden var forholdsvis ufremkommelig, hvilket vi ligeledes kompenserede for.

[Bureauet] afbilder primært kun stemningsbilleder fra rejsemålet og ikke hoteller i vores rejsekatalog.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 2. juni 2016 til klageren og mail af 21. september 2016 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at hotel [...], som klageren var indkvarteret på under sit ophold, ikke lå med ”direkte adgang til en af Korfus bedste strande”.

På denne baggrund, da hotellet ikke tilbød snacks i poolbaren, som lovet i udbudsmaterialet, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejseens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.400 kr.

Ud fra opsætningen af billedmaterialet i bureauets katalog ved beskrivelsen af rejsemålet Korfu, finder Ankenævnet, at klageren ikke har kunnet forvente, at det hotel klageren havde bestilt ophold på, var afbilledet i materialet, hvorfor klageren på dette punkt har været indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Ankenævnet skal henstille til, at bureauet fremover i sit udbudsmateriale anvender billedmateriale, på en sådan måde, at lignende misforståelser undgås.

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 :

[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.400 kr. til klageren [...] samt renter af 850 kr. fra den 10. juni 2016 og af 550 kr. fra den 30. november 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand