

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0224

afsagt den 13. december 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(4 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Kolymbia, Rhodos. 23.5.-31.5.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 18.568 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at værelset ikke var egnet til handikappede, som bestilt. Klageren flyttede dag 2 til et andet værelse på hotellet.	
<b>KRAV</b>	”afslag i pris for 2 personer” Bureauet har efter hjemkomsten forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 800 kr. Bureauet har inden ankenævnetsbehandling forhøjet det tilbudte beløb til i alt 1.000 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	10. august 2016	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	2. november 2016	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.000 kr. til klageren [K] samt renter af 6.000 kr. fra den 10. august 2016 og af yderligere 1.000 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 %.*

*Endvidere skal [B] 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 11. februar 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Kolybia, Rhodos, for 4 personer for perioden fra mandag den 23. maj til tirsdag den 31. maj 2016 med indkvartering i to dobbeltværelser – det ene som handicapværelse - på hotel [...]. Med All Inclusive.

Klageren flyttede den 24. maj 2016 til en juniorsuite på hotellet.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at værelset ikke var egnet til handicappede som følge af smal dør til badeværelse, høj kant til brusebadet, manglende sikkerheds-/støttegreb og badestol, lille seng med et lagen samt manglende plads på værelset til at komme ud på terrassen.

Klageren flyttede dag 2 til en juniorsuite som også var utilfredsstillende pga. højt trin til værelset, som også skulle forceres ved benyttelse af terrassen, høj kant ud til brusebadet, manglende badestol og sikkerheds-/støttegreb samt en større seng, men fortsat kun et lagen.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Værelser

Indkvarteringen foregår i flotte dobbeltværelser eller familieværelser. Alle er rummelige og smagsfuldt indrettet med toilet og brus, hårtørrer, telefon, TV, køleskab og aircondition. Alle værelser har egen balkon eller terrasse. Junior Suiten består af opholdsrum med 2 sofaer (sovesofaer) og separat soveværelse – der er ingen dør mellem opholdsrum og soveværelse.

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår endvidere:

”...

Bemærkninger

Har fået bekræftet et handicap værelse.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 5. juni 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

I starten af februar tager jeg telefonisk kontakt til [bureauet], for at få afklaret om hvorvidt der forefindes handicapværelser på [hotellet]. Ferierådgiveren vender efter nogle dage tilbage og melder at der er handicapværelser på hotellet. Jeg gør hende det klart at jeg sidder i kørestol og er ben amputeret. Jeg forklarer hende hvilke behov jeg har, f.eks. omkring selv at kunne komme på toilet og omkring bredden af døre på værelset, samt let tilgang til badeværelset. Ligeledes at det er vigtigt at jeg kunne komme ubesværet rundt i værelset i min kørestol. Rådgiveren siger god for handicapværelset.

Herefter bestiller jeg to værelser, da vi er fire "piger" der rejser sammen. Samtidig bestiller jeg også hjælp i lufthavnen (da jeg ofte er ude at rejse ved jeg at dette er nødvendigt for mig).

Da jeg modtager rejsebeviset, er handicapværelset ikke registreret herpå, dette får vi rettet op på og der kommer et nyt bevis. Efterfølgende har jeg korrespondance med guiderne på Rhodos omkring leje af en el-scooter. Hvilket var ok.

Ved ankomst til hotellet, sent om aftenen, får vi tildelt vores værelser. CHOK. Dette er og har aldrig været det handicapværelse vi er blevet lovet.

- Døren til badeværelset er så smal at jeg ikke kan komme derud i min kørestol
- Der er ingen sikkerheds-/støttegreb i bruseren
- Der er en høj kant ind til bruseren, som jeg under ingen omstændigheder kan forcere
- Ingen badestol i bruseren
- Kunne kun komme på terrassen hvis vi ommøblerede værelset
- Den trænge plads på værelset gjorde at jeg var nødt til at køre ud på terrassen for at vende
- Sengen var en lille  $\frac{3}{4}$  seng, med kun et styk overlagen til deling

Vi var trætte efter rejsen og forsøgte at få lidt søvn og ville forsøge at få hjælp den efterfølgende dag.

Næste dag til middag, deltog vi i info mødet, for efterfølgende at få afklaring omkring værelset med guiderne. Den unge guide var meget imødekommende og tilbyder at komme tilbage til hotellet senere på dagen for at hjælpe os. Da han kommer tilbyder han at jeg kan låne en kørestol af hotellet, som er lidt mindre og som kan komme ud på badeværelset. Problemet er hermed ikke løst, for vi har jo ikke engang plads til en kørestol på værelset, så hvordan skulle vi få plads til to. Samt at der stadig mangler de basale hjælpemidler på værelset.

Vi bliver vist rundt til div. ledige værelser på hotellet, nogle havde mere plads og en bedre seng, men handicap problematikkerne var der stadig. Efterhånden som vores anden feriedag gik på hel, havde vi alle fire fået nok. Og vi sagde derfor ja til et værelse der stadig [ikke] var det vi havde bestilt hjemmefra.

- Indgangen til værelset var over en ca. 10 cm trin og videre ned af et ca. 20 cm trin
- Der var stadig en kant ind til bruseren (knap så høj som den første)
- Der var stadig ingen badestol
- Ingen sikkerheds-/støttegreb
- Adgangen til terrassen var over det 10 og 20 cm's trin
- Sengen var større, men vi skulle stadig dele et styk overlagen

I forhold til problematikken med trinnet blev der lagt to "homemade" træramper. Det hjalp lidt, men jeg skulle stadig have hjælp til at komme over dem. Hvilket betød, at hver gang jeg skulle på værelset, måtte en af de andre træde til. For i det hele taget at kunne komme ud på badeværelset, skulle jeg skifte over til hotellet kørestol og tilbage til min egen bagefter. Jeg kunne stadig ikke komme i bruseren uden hjælp pga. den forhøjede kant og mangel på greb. Ovenstående har betydet for mig og mine veninder, at denne rejse har været besat med mange problematikker og irritationsmomenter. Jeg føler mig skyldig i at veninderne heller ikke har fået den ferie de har betalt for, da de hele tiden skulle passe op på mig. Hvilket ville have været total overflødig, hvis vi havde fået det vi var lovet hjemmefra.

Det skal dog nævnes at både hotellets personale og guiden gjorde et godt forsøg på at afhjælpe problemet. Men det er nok nærmere hotellets definition på et handicapværelse, der skal revurderes.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 1. november 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har efter hjemkomsten forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 800 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt yderligere 200 kr., i alt 1.000 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed

Klageren kræver ”afslag i pris for 2 personer”.

Bureauet gør i mail af 5. juli 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Jeg er ked af at værelset ikke levede op til de handicapmæssige krav som du havde for jeres tur. Jeg har undersøgt lidt i det, og set bekræftelsen fra hotellet, som [sælger] har fået, da hun forespørger på et handicapvenligt værelse. Hun har dog ikke noteret nogle dør mål, da hun ikke er blevet informeret om disse.

Jeg har også taget fat i hotellet og guiderne. Det første værelse du fik tildelt, er det hotellet betegner som et handicapværelse, men var desværre ikke optimalt for dig, da det var for småt pga. kørestolen. Kan se guiderne bliver kontaktet d. 24/5, og at du/en veninde i samarbejde med guiderne går rundt på hotellet, og ser nogle forskellige muligheder. Herefter flytter I til et nyt værelse, som kaldes en juniorsuite. Dette er ikke betegnet som et decideret handicap værelse, men et større værelse. Derfor får hotellet påsat små ramper ved trinene, i forhold til brug af kørestol.

Herefter har vores guider den opfattelse, at du var tilfreds med dette værelse i forhold til dine behov.

D. 25/5 vil guiderne høre om alt går godt, men da i ikke er at finde hænger de en doorhanger om på værelset. D. 26/5 samt 27/5 kan vores guider desværre heller ikke finde jer.

...”

I brev af 18. oktober 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Da vi ikke er specialister indenfor handicaprejser, har vi en forventning om at folk fortæller os hvad de helt specifik har behov for, bl.a. udstyr på værelset, mål og hvad der ellers kunne være. Det er vigtigt vi ved hvad gæsten definerer som et handicapværelse, da det ikke nødvendigvis er hotellets definition. Det skal dog siges at vi tidligere har haft kørestolsbrugere på hotellet uden problemer.

...”

## Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren bestilte et handicapværelse på hotel [...], som hun blev indkvarteret i ved ankomsten mandag den 23. maj 2016.

Da bureauet i aftalegrundlaget ikke nærmere har redegjort for indholdet af et handicapværelse på hotel [...], finder Ankenævnet, at klageren med rette havde kunnet forvente at værelset var indrettet med handicapfaciliteter.

På denne baggrund 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 7.000 kr.

Den omstændighed, at klageren dag 2 – tirsdag den 24. januar 2016 – flyttede ind i en juniorsuite på hotellet, som ikke var et handicapværelse, kan ikke føre til et andet resultat, da de påberåbte forhold ikke blev afhjulpet med flytningen.

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 :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.000 kr. til klageren [K] samt renter af 6.000 kr. fra den 10. august 2016 og af yderligere 1.000 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 %.

Endvidere skal [B] 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