

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0287

afsagt den 11. april 2017

KLAGER	[K]	(7 voksne/4 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Alcudiabugten, Mallorca. 2.7.-9.7.2016.	
PRIS	I alt 39.785 kr. for 5 personer. (I alt 85.767 kr. for 11 personer.)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at lejlighederne ikke var beliggende ved siden af hinanden, lejlighedens størrelse og defekt aircondition det første døgn.	
KRAV	Yderligere kompensation svarende til ”refundering af beløb svarende til 3 voksne, 1 teenager og et barn. I alt 39.785 kr.” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance udbetalt en kompensation til klageren på 500 kr.	
KLAGEGEBYR	5. oktober 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	6. marts 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 16. august 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. marts 2016 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Alcudiabugten, Mallorca, for 11 personer for perioden fra lørdag den 2. juli til lørdag den 9. juli 2016 med indkvartering i to toværelses og en treværelses lejlighed på hotel [...]. Med All Inclusive.

Klagen omfatter kun fem af rejsedeltagerne på billetten.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at lejlighederne ikke var beliggende ved siden af hinanden, og at det tilsyneladende slet ikke kunne lade sig gøre pga. bestilling af forskellige lejlighedstyper.

Klageren gør endvidere gældende, at den bestilte treværelses lejlighed, hvor de skulle indkvarteres 3 voksne og 2 børn på henholdsvis 8 og 17 år, var for lille til 5 personer, der var ringe opbevaringsmuligheder, og møblerne stod så tæt, at køleskab og spisebord ikke kunne benyttes. Dette medførte endvidere, at en person måtte bo hos bedsteforældrene i en anden lejlighed, men dette hjalp ikke på pladsen i lejligheden.

Klageren gør endelig gældende, at airconditionanlægget i lejligheden var defekt ved ankomsten og først – efter flere henvendelser – blev repareret sent om aftenen på dag 2.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Fakta

...

Værelser

Aircondition: Ja, gratis

Lejlighedstyper på [hotellet]

2 vær. lejlighed til 2-4 pers. (36 m²)

3 vær. lejlighed til 3-6 pers. (42 m²)

Indrettet som den 2-vær. lejlighed, dog med to separate soveværelser, således, at der kan bo 4 voksne og 2 børn under 14 år i lejligheden. Børnene sover på opredning.

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår bl.a.:

” ...

3-vær. lejlighed max. 4 voksne + 2 børn...

...

Bemærkninger

Ønsker at være naboer mod poolen.

...”

Af bureauets hjemmeside fremgår bl.a.:

” ...

Værelsestyper & Lejligheder

...

Tre-værelsets lejlighed, kaldes også B-apart eller two bedroom apart
Stue-/opholdsrum med køkkenniche, køleskab og to separate soveværelser med enten dobbeltseng eller to enkeltsovepladser, bad/toilet og ofte balkon eller terrasse. Normalt maksimalt plads til seks personer med to opredninger i stuen.

...

Ønsker

Ved rejsebestillingen kan man oplyse eventuelle ønsker om værelsets beliggenhed, udsigt osv. Det er til enhver tid hotellet, der disponerer over værelsesfordelingen. [B] kan af samme årsag ikke garantere, at specielle ønsker opfyldes, men kan alene videregive ønskerne til hotellet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 17. juli 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

I bussen mod [hotellet] modtager vi velkomstmateriale i kuvert og her begynder det spøjse: Vi er tre familier afsted 11 personer i alt som har booket en samlet rejse. Vi skal bo i tre lejligheder som ved telefonisk bestilling af rejsen blev udpenslet hvorledes fordelingen var. Antallet som stod uden på kuverterne stemte ikke overens med det vi havde bestilt. Vi tog ikke nærmere notits af dette.

Da vi skal tjekke ind på hotellet, er der rodet fuldstændig rundt i fordelingen af personer i lejlighederne, og det tager LANG tid at få dem fortalt hvordan vi skal bo. De påstår at de er forkert orienteret fra rejsebureauet. Efter mere end en halv time lykkes det os at afslutte indtjekningen.

Godt forvirrede drager vi mod lejlighederne i det fjerneste hjørne af nabohotellet - LANGT!!!

Da vi finder dem, går det her op for os at vi skal bo i to forskellige huse.

Som sagt er vi tre familier og ved bestilling af rejsen bad jeg om at vi kunne bo naboer, således at børnene kunne "løbe sammen", og alle de andre fordele som vi oplever der er ved at bo ved siden af hinanden på en sådan ferie. Stor skuffelse på stedet, og skuffelse over ikke at være blevet orienteret ved bestilling, at det med vores valg af lejlighedstyper (hvis det er årsagen) ikke var muligt at bo ved siden af hinanden.

Vi er to voksne, to voksne børn og et barn på 8 år som ankommer i lejligheden som bare er rigtig rigtig rigtig varm. Her går det op for os at vi i en uge skal bo i en lejlighed:

- Med en dobbeltseng på det ene værelse. En seng man ikke kan gå rundt om. Den er skubbet helt op i det ene hjørne mod vinduet, sådan så vi kun lige kunne gå på den ene side og til nød komme ind i skabet.
- Med kun et eneste klædeskab til 5 mennesker. De voksne børn har således "boet" i deres kufferter i en uge. Der var lige til nød plads til at kufferterne kunne være slået ud på det værelse de skulle bo på. Det var ganske lille, indeholdende to enkeltsovepladser som det eneste og med to kufferter var der næsten ikke mere gulvplads.
- Med et meget lille badeværelse uden mulighed for afsætning overhovedet.

- Med et spisebord og fire stole (til fem mennesker) der stod placeret således at stolene ikke kan trækkes ud og anvendes der var simpelthen ikke plads. Det stod placeret således at vi ikke kunne benytte køkken faciliteterne, ikke komme i skabe, skuffer og køleskab.

Lejligheden virkede ganske lille og trang, og bød på ingen måde velkommen på ferie, desuden manglede vi en opredning!!!

Når vi så så hvad de andre familier blev budt velkommen af, ja så hørte al fornuft op i vores hoveder. Deres værelser var mindst lige så store som vores (til 2 personer), lyse, indbydende og meget mere luft omkring. Dobbelt så stort badeværelse. 2 dobbeltskabe, et spisebord man kunne sidde ved.

Jeg går i receptionen og beder om den opredning vi mangler og spørger til værelsesforholdene, og muligheden for at få en anden lejlighed som vi vil kunne være i. Bliver orienteret om at det er hotellets største lejlighed vi har fået og at alt er booket og optaget.

Efter et stykke tid går det op for os at vores aircondition ikke fungerer. Jeg går endnu engang i receptionen nu er kl 23.30 for at få noget hjælp til at få lejligheden kølet ned til natten. Beskeden lyder at deres teknikere er gået hjem og at de intet kan gøre for at hjælpe os før i morgen. Og at hun vil booke den ind som en hastesag til næste morgen. Da vi gik til orienteringsmøde med guiden næste dag kl. 10.00 var der stadig ikke sket noget.

Så den første nat på Mallorca på vores ferie som vi har glædet os til i flere måneder ligger vi 5 mennesker under meget trange kår, og får stort set ikke sovet pga. varme.

Vi åbner døre og vinduer for at få en smule gennemtræk hvilket ikke er særlig betrykkende at sove for åbne døre. Derudover fik vi alle mand rigtig rigtig mange myggestik, og vores yngste blev meget utilpas og fik en allergisk reaktion på alle disse stik. Det var en helt klaustrofobisk følelse at være i lejligheden og på skift sad vi på balkonen og små sov, bare for at få lidt luft. Næste morgen var vi fuldstændig smadret efter ikke at have sovet hele natten, og fyldt med myggestik.

Efter informationsmødet med guiden gav jeg udtryk for vores utilfredshed med forholdene og bad guiden ([...]) om ved selvsyn at se hvad vi blev budt. Hun gav os fuldstændig ret i at det ikke var i orden, hun tog billeder i lejligheden og ville tage kontakt til hendes leder, og jeg ville høre fra dem. Der blev så på et tidspunkt sagt at hendes leder også gav os ret i at forholdene ikke var i orden. Ved næste samtale blev den udtalelse dog trukket tilbage - jeg kan kun gætte på årsagen hertil!!!

Jeg bad hele tiden om hjælp, men fik igen beskeden om at have fået hotellets største værelse, og når jeg så spurgte om muligheden for et værelse mere fik jeg at vide at alt var booket, og i givet fald skulle jeg selv betale for det. Og i øvrigt havde guiden ikke kompetence til at hjælpe og at det skulle igennem bureauet i Danmark, da hun af hendes leder fik at vide at vi havde fået hvad vi havde bestilt og betalt for.

Denne korrespondance for at finde en løsning og at få aircondition til at virke brugte vi det meste af dagen på, dog uden at der skete mere i sagen. Vi var trætte, pressede og oplevede ikke at vi fik hjælp. Og tanken om endnu en nat uden aircondition var uudholdelig. Kl. 21.30 - 24 timer efter ankomst - virkede aircondition, efter vi gentagende gange havde fået at vide at "nu virker den" men det ikke var korrekt, og vi igen igen igen måtte tage kontakt. Aircondition kunne nu køle men termostaten virkede åbenbart stadig ikke, hvilket resulterede i at en af børnene i løbet af natten blev voldsomt forkølet og fik ondt i halsen.

Vores ting lå spredt overalt, der var ingen mulighed for at holde orden og vi håbede stadig på at få hjælp til at få løst pladsproblemet og blev lovet et opkald fra Danmark dagen efter. - IKKE EN GOD START PÅ FERIEEN.

Næste dag fik vi så at vide at det de/I kunne gøre for at hjælpe os var at flytte spisebordet ud af lejligheden for os - det var alt den hjælp der var at hente!!!!

Denne start på ferien og de forsat dårlige forhold prægede os alle resten af ferien. Der var ingen overskud, glæde, vi var fyldt med myggestik, var forkølede, og ikke en hel nattesøvn, da vi manuelt måtte slukke og tænde for aircondition.

En af årsagerne til netop dette valg af hotel, var at vi som familie kunne bo i den samme lejlighed. Men under de givne forhold var vi nød til at sende et af børnene et andet sted hen for at sove, for bare at give lidt luft. Men må indrømme at det satte noget skår i glæden, det er jo ikke givet at vi får mulighed for at holde ferie sammen igen med to voksne teenager, der er på vej videre ud i livet. Endvidere påvirker det jo også den givne familie som får en ekstra til at sove i lejligheden. Og jeg følte dårlig samvittighed ved at belaste dem.

En krølle mere på historien er at I/hotellet sælger lejligheden til 6 personer!!!! Den sidste sengeplads kan simpelthen ikke presses ind!!!

Jeg står fuldstændig uforstående til at I som rejseselskab vil ligge navn til disse vilkår vi blev budt!!!!

Jeg håber I bruger denne beretning konstruktivt, og undlader for fremtiden at byde flere af jeres gæster disse forhold.

...”

I bilag til klageskemaet anfører klageren endvidere:

”...

For at skabe lidt luft i lejligheden, valgte vi som sagt, at et vores børn skulle sove hos bedste-forældrene i deres lejlighed.

Det var selvfølgelig ikke omkostningsfrit heller.

Det er ældre mennesker der har meget brug for ro, og muligheden for at kunne trække sig tilbage. Den mulighed blev jo meget begrænset i og med at de nu havde et barnebarn i lejligheden også.

Betydningen af, på en længe ventet ferie, at skulle bede et af sine børn om være et andet sted end hos os er bestemt ikke at undervurdere. Som forældre er det en meget ubehagelig følelse. Og efter som vores lejlighed jo lå i et andet hus var der også et stykke vej, fra vores lejlighed til deres.

Det ændrede dog intet ved pladsen omkring spisebordet. Det var på ingen måder muligt at sidde ved bordet, at trække stolene ud, eller komme i køkkenskabene.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 3. marts 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance udbetalt en kompensation til klageren på 500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til ”refundering af beløb svarende til 3 voksne, 1 teenager og et barn. I alt 39.785 kr.”

Bureauet gør i udateret mail til klageren bl.a. gældende:

” ...

Det er mod stor beklagelse vi kan notere os, at opholdet på [hotellet] ikke har levet op til jeres forventninger. [Hotellet] er en af vores populære middelklassehoteller, som vores gæster sædvanligvis er glade for.

Vi er kede af at høre, at I ikke har været tilfredse med placeringen af lejlighederne. Vi har, som det også er angivet på side 2 af jeres billet, videregivet jeres ønsker om at bo ved siden af hinanden samt at I gerne vil have udsigt over poolen. Det er dog kun et ønske og ikke en garanti, da det ene og alene [er hotellet] der står for værelsesanvisningen, hvor de forsøger at få en kabale med bookinger til at gå op. Hotellerne vi samarbejder med er typisk gode til at efterkomme vores gæsters ønsker, og vi er kede af at høre, at de kun har formået at give jer 2 lejligheder der var placeret ved siden af hinanden. Det anses dog ikke som en fejl eller mangel der udløser kompensation.

I forbindelse med jeres ophold på [hotellet], fik I tildelt en lejlighed på 42 m², hvilket svarer til en 3 værelseslejlighed, som I også har bestilt. Som angivet i vores beskrivelse af værelset på vores hjemmeside, skal eventuelle børn sove på opredninger, hvilket desværre betyder, at pladsen vil forekomme mere trængt end normalt, da gulvplads skal bruges til disse ekstra opredninger. Dog er vi kede af at høre, at hotellet ikke har klargjort den ene opredning. Vi beklager de gener det har medført.

Vi er kede af at høre, at I har været hæmmet af den manglende plads i lejligheden. Lejligheden er 42 m² og beregnet til 4 personer, men med mulighed for 2 yderligere opredninger, som i sagens natur vil tage noget plads i lejligheden. Vi er kede af at høre, at denne ikke har levet op til jeres forventninger, men vi må fastholde, at værelset har levet op til det beskrevne forhold, som rejsen er blevet solgt efter. Med det sagt, må vi medgive jer, at det ikke er optimalt at A/C ikke har været muligt at anvende den første aften.

...”

I brev af 8. februar 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Den 28.03.2016 køber [K] en rejse hos [B] til 11 personer i en uge til Mallorca med ophold på hotel [...]. Familien bestiller 2 stk. 2-værelses lejligheder og 1 stk. 3-værelses lejlighed med all inclusive i perioden 02.07.2016 til 09.07.2016.

...

På billet nr. XXXXXX fremgår det tydeligt på både side 1 og side 2, at en 2-værelses lejlighed er beregnet til max. 3 voksne + 1 barn, og en 3-værelses lejlighed er beregnet til max 4 voksne og 2 børn.

...

Som gæstens bilag 4 har hun fremsendt hotelbeskrivelsen af hotel [...], som den så ud på bestillingstidspunktet. Her fremgår det tydeligt, at hotellet er klassificeret i vores mellemklasse kategori 3+.

Som vores bilag [...] fremsendes "Værd at vide" om ønsker og som bilag [...] fremsendes "Værd at vide" og "Værelsestyper og lejligheder". Vi har fået ny hjemmeside, og derfor er layoutet ændret; men teksten er nøjagtig den samme, som da [K] bestilte sin rejse.

...

Ved ankomsten til hotellet får familien anvist de bestilte lejligheder (2 stk. 2-værelses lejligheder og 1 stk. 3-værelses lejlighed).

...

Gæsterne har selv bestemt, hvem der skal bo i hvilken lejlighed. Gæsterne i de 2 stk. 2-værelses lejligheder bor ved siden af hinanden og er tilfredse med deres lejligheder.

Ifølge [Ks] bilag 4/5 skulle [K] bo i den 3-værelses lejlighed sammen med [medrejsende], [medrejsende] (8 år), [medrejsende] (17 år) og [medrejsende] (19 år). Som det også fremgår af beskrivelsen af en 3-værelses lejlighed, så er der 2 separate soveværelser og en opredning i stuen. Det var der også i [Ks] lejlighed. Lejligheden er på i alt 42 m² og er en af hotellets største lejligheder. Rejsens pris for familien i den 3-værelses lejlighed er i alt kr. 39.785,-.

Desværre var aircondition defekt i den anviste lejlighed; men allerede næste dag blev den repareret. Da fejlen blev repareret indenfor rimelig tid, finder vi ikke, at denne fejl udløser kompensation. Vi har dog valgt pr. kulance at tilbyde gæsten et "lille plaster på såret" i form af kr. 500,-. Gæsten har modtaget dette beløb.

Desværre, var opredningen ikke på plads ved ankomsten; men det blev straks bragt i orden. Ligesom der blev bragt ekstra håndklæder.

Gæsterne fandt pladsen meget trang - bl.a. fordi der ikke var skabsplads i alle rum. Det er dog ikke et krav, at der skal være skabsplads i alle rum. Opredning i stuen var en sovesofa, og når den var slået ud; måtte spisebordet stå foran køkkenet. Hotellets personale tilbød at fjerne spisebordet, så familien kunne benytte stole og bord på altanen. Det er ikke et krav, at der skal være spisebord og stole både i køkkenet og på terrassen. Familien var ikke tilfredse med denne løsning; men vi finder ikke, at der er tale om et forhold, som kan udløse kompensation.

Vi finder ikke, at rejsen i øvrigt var behæftet med fejl eller mangler. Vi kan derfor ikke imødekomme [Ks] krav om kompensation på i alt kr. 39.785,-, svarende til 100 % refusion af rejsens pris for de 5 personer, som boede i den 3-værelses lejlighed.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at klageren ved ankomsten til hotellet blev indkvarteret i en treværelses lejlighed, hvor airconditionen var defekt, og først blev repareret om aftenen dagen efter.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren med rette havde kunnet forvente, at kunne benytte lejlighedens spisebord og stole samt køleskab uden at flytte rundt på møblementet.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.800 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 500 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Med hensyn til det på billetten under ”Bemærkninger” anførte: ”ønsker at være naboer mod poolen” finder Ankenævnet, at bureauet ikke har givet klageren garanti for, at disse ønsker ville kunne opfyldes. Klagen over ikke at være blevet placeret i en lejlighed ved siden af de øvrige medrejsende kan således ikke karakteriseres som en mangel, der kan danne grundlag for kompensation.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret 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 4.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 16. august 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