

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0313

afsagt den 17. februar 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Albufeira, Portugal. 8.7.-23.7.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 17.236 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. insekter på hotelværelset. Klageren flyttede dag 14 til et andet værelse på hotellet.	
<b>KRAV</b>	”...en passende compensation på ikke under 4000 kr.” Klageren har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance modtaget et gavekort på 500 kr. Klagerens forsikringselskab har udbetalt 3.447,18 for tre ødelagte feriedage og erstattet udgifter til lægebehandling, medicin og transport på i alt 180,23 euro.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	17. oktober 2016	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	11. januar 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 17. oktober 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 [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 29. marts 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Albufeira, Portugal, for 2 personer for perioden fra fredag den 8. juli til lørdag den 23. juli 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [...]. Med morgenmad.

Klageren flyttede den 21. juli 2016 til et andet værelse på hotellet.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. insekter på hotelværelset, som stak klageren og dennes medrejsende i sengen om natten, og medførte kraftigt rødt udslæt og kløe.

Af bureauets ”Værd at vide” fremgår bl.a.:

” ...

Dyr på rejsemålet

Myg, myrer og kakerlakker kender ikke forskel på hotellernes standard. Disse insekter kan derfor findes på selv de bedste hoteller.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 26. juli 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi har desværre haft en, mildest talt, meget uheldig oplevelse på hotellet [...], Albufeira, Algarve, som vi fuldt bevidste om 2+ ratingen og forventningsfulde, havde bestilt og booket. Efter få dage på hotellet og værelset i særdeleshed, fik [K] et voldsomt allergiudbrud. Kløe og kraftigt rødt udslæt mange steder på kroppen. (Se vedlagte billeder).

Vi tog straks afsted til hospitalet (efter kontakt med guide) og [K] var der 2 gange undervejs i vores ferie, med dette allergiudbrud. [K] fik ordineret medicin: binyrebark, antihistamin og Atarax til at dæmpe kløen. Dette dæmpede det en smule, men der kom hele tiden nye udbrud. Efter et par dage, fik ægtefælle [...] også det samme udslæt, dog i mindre omfang, og vi fik derfor mistanke om, at det måtte være noget på værelset, eftersom vores rejsepartnere, der boede på et andet værelse på hotellet, ikke havde oplevet tilsvarende. Vi havde tidligere konstateret nogle små rødlige insekter på værelset, blodfyldte og siddende på væggen i værelset (se vedlagte billeder). Vi tog straks kontakt til hotellets reception, som ville sprøjte på værelset mens vi var ved poolen. Vi fik bekræftelse på at dette var gennemført og da vi vendte tilbage til værelset kunne vi straks konstatere adskillige af omtalte dyr på værelset, ex. i sengen, hvor de sad i kanten af madrassen (se vedlagte billede), ligesom de fandtes flere andre steder på værelset. De kom sikkert frem pga. sprøjtningen på værelset, uden vi dog kan sige dette med sikkerhed. - I løbet af 5-10 minutter fandt vi 10 levende insekter.

Vi gik derefter igen til receptionen og gentog vores klage. Vi fik et andet værelse - men desværre var dette torsdag d. 21/7, hvor vi skulle rejse hjem fredag d. 22/7 - altså dagen før vores hjemrejse. Meget stort ØV, meget beklageligt og en hårdt ramt 2 ugers ferie, grundet dette. Da vi forlod værelset, blev det gasset og forseglet (ved vi, da vores rejsepartnere (søster og

svoger) boede i værelset ved siden af). Der flyttede ikke andre ind på værelset, mens vi var på hotellet.

Oplevelsen har betydet, at [K] gennem det meste af ferien, har været hårdt ramt af udslæt og allergiudbrud (se vedlagte billeder). Kløen og ubehaget ved dette, samt det faktum, at det ikke er det fedeste i verden at gå rundt i bikini med kraftigt og rødt udslæt over store dele af kroppen, har desværre betydet, at det overhovedet ikke blev den ferie vi havde set frem til og forventet.

Vi finder det slet ikke tilfredsstillende at blive indlogeret på et værelse med det beskrevne problem - og det har i meget stort omfang ødelagt ferien for os, samt vores rejsepartnere.

Vi finder denne problemstilling yderst beklagelig og meget langt fra vores forventninger, ift. at bestille, købe og afholde en [B] ferie.

...

Vi har haft kontakt til [B] guider ift. anvisning til hospital/læge.

Vi har haft kontakt til [B] guider omkring problemstillingen på stedet.

Med forventning om svar og forslag til løsning.

Vi har efter hjemkomst tænkt os at tage kontakt til egen læge for at være sikre - ligesom vi også vil undersøge, hvilket dyr der har været tale om.

..."

I mail af 14. september 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

..."

Disse dyr "piblede" ud af madrassen på værelset / EFTER hotellets første forsøg på at udbedre.

Værelset blev gasset og lukket bagefter/ Ingen andre gæster flyttede ind på værelset efterfølgende i den tid vi var der..

De drinks vi blev tilbudt, var "mildest talt " meget dårlig timing ovenpå en oplevelse/ og et værelse, som i meget stor grad ødelagde den sidste uge af de 2 ugers ferie for 4 mennesker / 2 par.

Hotellets svar overrasker os på ingen måde, men deres måde at håndtere problemet på med gas og kontaminering fortæller en anden historie, som de forsøger at begrænse skaden på.

Vi finder jeres konklusion meget skuffende og utilfredsstillende.

Vi havde forventet en beklagelse, et klarere svar og en markant kompensation, som undskyldning for en meget uheldig, og beklagelig oplevelse med et hotelværelse.

Et hotel, skal ikke have "flåt-lign." insekter piblede ud af madrassen, uanset hvor og niveau.

..."

I mail af 22. november 2016 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

..."

Oplysning om hvornår I på rejsemålet opdagede dyrene: - Torsdag den 14/7-16, da jeg her vågnede med kraftig udslæt (uddybende forklaring - se klagebrev til [B])

Oplys om I har fået insekter væggelus med hjem: - Nej, det har vi ikke. - De første dage efter hjemkomsten blev vores kufferter opbevaret udenfor med indhold.

..."

I mail af 6. december 2016 til Ankenævnet anfører klageren endelig:

” ...

Kommer på Hospitalet om morgenen, og bliver ved indskrivning henvist til en læge, der spørger til symptomer, som er kraftig kløe og udslæt på store dele af kroppen (ligeledes medbringer vi et dyr som vi har mistanke til er årsag til symptomerne).

Lægen ordinerer en kløestillende indsprøjtning, og der udtages blodprøve til nærmere analyse. Herefter bliver det aftalt at vi skal komme på hospitalet igen ved 18 tiden, hvor prøveresultater vil forelægge. Prøverne var stort set normale med undtagelse af en enkelt prøve, der var en smule forhøjet, - lægen sagde det ikke havde nogen betydning, men at det kunne indikere insektbid.

Lægen ordinerer medicin mod kløe og udslæt:

...

Lægen mente ikke at kunne genkende det insekt som vi havde med derop.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 1. januar 2017 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst pr. kulance modtaget et gavekort på 500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”...en passende kompensation på ikke under 4000 kr.”

Bureauet gør i mail af 13. september 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi er rigtig kede af, at jeres ferie ikke levede op til jeres forventninger.

Vi har kontaktet vores rejseledere, som kan fortælle, at I har henvendt jer flere gange på grund af [K]s udslæt på kroppen.

På hospitalet kunne de ikke helt afgøre, om det var en allergisk reaktion eller andet. I blev flyttet til andet værelse på hotellet, som I selv arrangerede med receptionen.

Vi forsøgte at glæde jer med lidt drinks på hotelværelset, men dette ønskede I ikke at tage imod.

Vi har taget kontakt til hotellets ledelse, som kan fortælle, at de aldrig før har været udsat for lignende tilfælde og ingen gæster har nogensinde før haft disse problemstillinger.

De beklager meget, at I skulle have denne uheldige oplevelse.

...”

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

” ...

Den 15.07.2016 møder vores rejseleder [K] på hotellet, og hun fortæller, at hun har fået noget udslæt, og at der kommer mere og mere. [K] er ikke sikker på, hvad det er - om det er dyr på værelset eller katte i området. Vores rejseledere tilbyder at hjælpe med lægebesøg, og [K] og hendes mand tager på hospitalet. Her behandles [K] for en allergisk reaktion.

Den 21.07.2016 har vores rejseledere igen kontakt med [K], som fortæller, at hun og hendes mand har fundet flere små dyr på værelset, som de mener kan være årsag til udslættet.

Vi er kede af, at [K] har været generet af udslæt under hendes ferie. Vi kan se, at hendes rejse-

forsikring allerede har erstattet tabte feriedage og hendes udgifter til medicin m.m..

Vi kan ikke medgive, at værelset har været befængt med væggelus - havde det været tilfældet, ville der også være væggelus på andre værelser, og [K's] mand, som sov i samme seng, ville også være blevet bidt.

Hotellet tilbyder flytning til et andet værelse, og parret flytter samme dag.

...

Vi finder ikke, at det er beviseligt, at udslættet skyldes forhold på hotellet, og derfor kan vi ikke imødekomme [K] med kompensation på yderligere kr. 4.000,-.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 15. september 2016 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren dag 7 – torsdag den 14. juli 2016 – vågnede med røde kløende mærker på kroppen, og at klagerens medrejsende et par dage senere også vågnede med røde kløende mærker på kroppen.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at hotellets personale sprøjtede mod insekter i klagerens hotelværelse, og at der herefter fremkom insekter fra madrassen på hotelværelset.

Det lægges yderligere til grund, at hotelværelset – efter klagerens fraflytning – blev forsegleet og behandlet mod skadedyr.

Da klagerens røde udslæt på kroppen fremkom efter at have ligget i sengen på hotelværelset sammenholdt med, at der kom små insekter frem fra madrassen efter sprøjtning i værelset, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.000 kr. Der er ved fastsættelsen af beløbet taget højde for, at klageren fra sit forsikringsselskab har modtaget erstatning.

Ankenævnet forudsætter herved, at klageren returnerer det fremsendte gavekort til bureauet.

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 4.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 17. oktober 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 [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