

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0331

afsagt den 2. juni 2017

KLAGER	[K]	(2 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Bahia Feliz, Gran Canaria. 23.5.-6.6.2016. Faktisk hjemkomst 28.5.2016.	
PRIS	I alt 25.246 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende information om at hotellet var under renovering, som medførte byggestøj og at en stor del af resortet var lukket.	
KRAV	Yderligere kompensation på 25.833 kr. svarende til ”refundering af rejse og hjemtransport. Samlet 30.883 kr.” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 5.050 kr.	
KLAGEGEBYR	30. oktober 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	5. april 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 18.780 kr. til klageren [K] samt renter fra den 30. 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 3. februar 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Bahia Feliz, Gran Canaria, for tre personer for perioden fra mandag den 23. maj til mandag den 6. juni 2016 med indkvartering i 2-værelses lejlighed med pooludsigt på [hotelområde 1]. Med All inclusive.

Klageren rejste hjem lørdag den 28. maj 2016.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, navnlig pga. manglende information på bestillingstidspunktet om, at resortet var under renovering, da relevant information om renoveringen ikke tydeligt fremgik af hjemmesiden under den sæson, hvor klageren bestilte rejsen. Renoveringen medførte byggestøj samt at 4/5 af resortet var lukket.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauets app fortsat reklamerede for de lukkede aktiviteter.

I udbudsmaterialet på bestillingstidspunktet under ”sommer sæson 2016” er hotellet bl.a. beskrevet således:

” ...

[Hotelområde 1] er en del af vores egen ferieby [...] med store poolområder, børneklubber, og underholdning. Her bor hele familien i et moderne designet hotel direkte ved Atlanten. Vi kan anbefale at bestille All Inclusive.

Lejlighederne på [hotelområde 1] ligger i mindre toetagers huse, hvor hibiscus og bougainvillea indrammer terrasser og stier.

[Hotel konceptet] - bedre end nogensinde

- [...] svømmeskole, Plask & Leg og crawlskole
- [...] Club, @611 og The Hangout uden beregning
- Træningslektioner med [...]
- Vores service- og aktivitetsteam er til stede alle dage

God Kaffe og babypool med soltag

På [hotelområde 1] og [i vores ferieby] er der noget for enhver aldersgruppe. Nogle eksempler:

- [...] Spa med fitness og 25-meters bassin
- Stort poolområde og babypool med soltag
- Legeplads og børnepool med lille rutsjebane
- Supermarked

...

Vigtig information

...

Faciliteterne er fælles inden for hele [hotelkonceptet].

...

Renoveringer 2016

[Hotelområde 2], [Hotelområde 3] og [hotelområde 4] bliver renoveret 21/4-2/7 2016. Fælles faciliteter vil være lukket i perioder. Byggestøj vil forekomme.

- [Hotelområde 2] – hotelbygningen – vil være lukket for totalrenovering i hele perioden

21/4-2/7.

- [Hotelområde 2] - Spa, fitness, poolområde og øvrige fælles faciliteter - vil være lukket 21/4-30/5.
- [Hotelområde 3] vil være lukket for renovering i perioden 21/4-30/5
- [hotelområde 4] vil være lukket for totalrenovering i perioden 21/4-30/5

I perioden med renovering vil:

- [hotelområde 1] være åbent som normalt
 - Fitness blive tilbudt og nabohotellet [...]
- ...

Af klagerens "Billet/Faktura" fremgår endvidere:

" ...

Vigtig information:

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af denne billet, på [Bs] hjemmeside [www. \[B\].dk](http://www.[B].dk) under "[...]" og "Rejsevilkår", samt af folderen "Almindelige betingelser for deltagelse i Ferierejse".

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 21. juni 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

" ...

Grunden til at vi klager er først og fremmest den manglende information om lukningen/ombygningen af 4/5 af vores resort. Guiderne på destinationen kan bekræfte, at når jeg bestiller en rejse den 6/6-2016, kommer denne information ikke frem. Selv ikke når jeg læser alle hoteldetaljer. Jeg har også en video, som jeg kan fremsende, hvor I kan se at denne information, ikke står på jeres hjemmeside. For at finde denne information, skal jeg udover at jeg vælger dato, så skal jeg også aktivt vælge at jeg rejser sommer 2016. Det er på ingen måde acceptabelt. Jeg tror at fejlen ligger i jeres gamle blå søgefunktion.

...

Desuden var der så meget larm på vores hotel pga. renoveringen, at vi blev vækket kl. 8 om morgen.

Vi er også blevet groft misinformeret af jeres app. Alle aktiviteter på hotellet, var ikke opdateret til jeres nye koncept, selvom det var ændret ca. 4 uger inden vores ankomst. Så vi gik faktisk til "Welcome hotel walk about" kl 17.00 på [hotelområde 2] reception på den første dag. Først her opdager vi at hele naboresortet er under renovering. Selv dagene op til vores rejse, havde vi kigget på aktiviteter, som min 8 årige datter skulle deltage i.

Da vi gjorde guiderne opmærksomme på at vi ikke ville acceptere at 4/5 af vores resort var lukket, svarede de, at vi måske kunne finde et andet hotel. Da vi så gjorde dem opmærksomme på at de bare kunne flytte os til et andet hotel, med skandinavisk børneklub, fik jeg det indtryk at det ikke var en mulighed.

Jeg bad så om at blive sendt hjem hurtigst mulig allerede på den første dag. Anden dag gjorde jeg det meget tydeligt, så det ikke kunne misforstås. Dette blev afvist af guiderne. De kunne forstå at jeg ikke fandt det tilfredsstillende. Jeg blev bedt om at vise guiderne på hotellet, den

manglende information på jeres hjemmeside. Jeg fremviste dette for jeres guider på hotellet, der informerede mig om at jeg skulle trykke på sommer16, for at få denne info. Onsdag fik jeg så igen afvist at komme hjem, dog kunne guiderne være behjælpelige med at arrangere hjemtransport på vores egen bekostning. Dette afviste vi.

Vi valgte efterfølgende at selv arrangere hjemtransport.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 5. juli 2016 til bureauet og mail af 5. december 2016 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en kompensation på 5.050 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 25.833 kr. svarende til ”refundering af rejse og hjemtransport. Samlet 30.883 kr.”.

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

” ...

Vi beklager, at ferien ikke gik som forventet, både pga. det ændrede koncept men også pga. I oplevede gener fra byggestøj under ferien.

Ovenstående ændring er nævnt på [Bs] hjemmeside, men da I ikke føler disse oplysninger har været tydeliggjort nok, har vi derfor valgt at imødekomme ønsket om en godtgørelse.

...”

I mail af 15. marts 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager bestilte sin rejse til Gran Canaria, [hotelområde 1] den 3. februar 2016 med afrejse den 23. maj 2016 i 2 uger.

Som det fremgår af bilag [...], indlagde [B] besked på hjemmesiden om renoveringen [i bureauets ferieby] den 29. december 2015, hvorfor vi må understrege, at informationen var tilgængelig på klagers bestillingstidspunkt.

Informationen blev indlagt under 'HOTELFAKTA' under 'Sommer 16 marts - november', 'Vigtig information'. Se bilag [...]

Informationen blev kun indlagt under sommersæsonen 2016, idet renoveringen var planlagt til at afslutte i starten af juli og derfor slet ikke vedrørte vintersæsonen, som først starter i november.

[B] kan ikke genskabe hjemmesiden, som den nøjagtig så ud tilbage på klagers bestillingstidspunkt, idet vort system kun gemmer rå-teksten, der har fremgået. Bilag [...] viser derfor 'Sommer 17', men layoutet har været fuldstændig magen til for 'Sommer 16'.

[Bs] ferieresort [...] består af 4 hoteller/lejlighedshoteller ([hotelområde 1], [hotelområde 2], [hotelområde 4] og [hotelområde 3]), hvorfor der var tale om, at 3/4 af hotellet var under renovering. Se venligst bilag [...], som giver et overblik over den planlagte renovering.

'Default-sæsonen' på [Bs] hjemmeside vil altid være den sæson, som er nærmest den dato, hvor man går ind på hjemmesiden for at søge efter rejser.

Klager har som nævnt bestilt sin rejse den 3. februar 2016, som er midt under vintersæsonen 2015/2016, hvorfor beskrivelsen for [hotelområde 1], som automatisk kommer op, vil være gældende herfor.

Havde klager kikket i 'Sommer 2016 marts - november' ville han have fået den korrekte sommer beskrivelse op, hvor den planlagte renovering af 3/4 af resortet stod tydeligt beskrevet.

[B] kan ikke se ud af klagers optagelses-fil, hvilken dato, han vælger på hjemmesiden, vi kan blot se, at han står under vintersæsonen, da han klikker på 'hotelfakta'.

Tidligere kaldte [B] deres familieresorts for [...], men ændrede dette til [...] den 27. oktober 2015. App'en for [familieresortet] var således opdateret med korrekt aktivitetsprogram, men som følge af en fejl, kunne man fortsat gå ind på [det gamle navn på] app'en, som ikke var opdateret, da dette navn ikke længere eksisterede i [Bs] koncept under klagers ophold på hotellet i maj måned 2016. Klager søgte netop på [det gamle familieresort] app'en.

Efter første arrangement blev klager gjort opmærksom på dette, og det betragtes derfor ikke af [B] som en større mangel ved rejsen, da der ikke er ændret på aktivitetsudbuddet ved ændring af koncept navnet.

[Bs] rejseledere på [hotelområde 1] bekræfter, at det fulde aktivitetsprogram blev gennemført under klagers ophold.

Da vi med udgangspunkt i ovenstående forklaring fastholder, at informationen om renoveringen på 3/4 af [...] resortet var tilgængelig på klagers bestillingstidspunkt af rejsen, kan vi ikke anerkende klagers ret til at hæve købet og rejse hjem samt kræve, at [B] betaler alle udgifter i forbindelse hermed og refunderer hele rejsens pris.

...

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 6. juli 2016 til klageren.

Klageren har i mail af 15. marts 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Jeg vil gerne gøre opmærksom på Bilag A, side 1 sidste afsnit af [Bs] svar. Dette omhandler kernen i min klage. De skriver, at når jeg bestiller min ferie den 3/2 får jeg info om Vinter2016, hvor info om renoveringen ikke er beskrevet. Jeg skal aktivt trykke på Sommer2016 for at få info om renoveringen.

Dette er netop det [B] beskriver, som er kernen i hele min klage.

Jeg har som kunde ingen chance overhovedet for at vide, at det ikke er nok at vælge rejsedatoen. Jeg skal også trykke sommer2016, for at blive informeret om renoveringen af hotellet.

Hvis jeg ikke vælger sommer2016, men kun rejsedatoen, kommer informationen om renoveringen ikke frem.

...”

Ankenævnets afgørelse

Bureauet har erkendt, at tre fjerdedele af hotelresortet, som også omfattede tre andre hoteller, var under renovering, som medførte lukkede faciliteter og byggestøj.

Ankenævnet lægger til grund, at det af hotelbeskrivelsen på bureauets hjemmeside under sæsonen ”Sommer 16” fremgik, at ”[hotelområde 2], [hotelområde 3] og [hotelområde 4] bliver renoveret 21/4-2/7 2016. Fælles faciliteter vil være lukket i perioder. Byggestøj vil forekomme.”, men at ”[hotelområde 1] [vil] være åbent som normalt”.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at oplysningen om renovering af store dele af hotelresortet ikke fremgik af hotelbeskrivelsen i sæsonen ”Vinter 15/16”, der som standard blev fremvist på bureauets hjemmeside, da klageren bestilte sin rejse den 3. februar 2016.

Da bureauet ikke har godtgjort, at klageren på bestillingstidspunktet blev gjort bekendt med den for klagerens rejse relevante hotelbeskrivelse, finder Ankenævnet, uanset at begge hotelbeskrivelser fremgik af bureauets hjemmeside på bestillingstidspunktet, og derfor var en del af aftalegrundlaget, at bureauet ikke tilstrækkelig tydeligt har oplyst klageren om den omfattende renovering.

På denne baggrund, og henset til at klageren pga. renoveringen rejste hjem lørdag den 28. maj 2016 – 9 dage før den planlagte hjemrejse, finder Ankenævnet, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Da rejsen imidlertid ikke findes at have været uden værdi for klageren, fastsættes en godtgørelse til bureauet på 7.500 kr.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 17.746 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af udgiften til flybilletter til hjemrejsen på 6.084 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 5.050 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

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 18.780 kr. til klageren [K] samt renter fra den 30. 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