

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0009

afsagt den 27. juni 2017

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Rundrejse ”Marokko – bl.a. til 5 UNESCO-verdensarvsteder” og Marrakech, Marokko. 7.11.-21.11.2016.	
PRIS	I alt 8.280 kr. (inkl. Pakke ”Nydelse”)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. hotellets beliggenhed i den sidste uge udenfor Marrakech, og ikke i Marrakech by.	
KRAV	Kompensation på 4.140 kr. samt erstatning af i alt 4.806,71 kr. for udgifter til forplejning på hotellet i uge 2 på 3.813,83 kr. og til bustransport til Marrakech på 992,88 kr.	
KLAGEGEBYR	10. januar 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	1. juni 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 10. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. juni 2016 på bureauets hjemmeside en rundrejse ”Marokko – bl.a. til 5 UNESCO-verdensarvsteder” og Marrakech, Marokko, for 2 personer for perioden fra mandag den 7. november til mandag den 21. november 2016 med rundrejse i perioden 7.-14. november med indkvartering i dobbeltværelse med halvpension på 4-stjernede hoteller og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet og ophold i Marrakech i perioden 14. november til 21. november 2016 med indkvartering i dobbeltværelse med morgenmad på førsteklasses 4-stjernet hotel i Marrakech.

Klageren og nogle medrejsende har indbragt i alt 2 klagesager for Ankenævnet (sag nr. 2017/0009 og sag nr. 2017/0049). Klageren i denne sag har fuldmagt til at repræsentere klageren i sag 2017/0049.

Klageren gør gældende, at ”Vi skulle ifølge rejsebeskrivelsen tilbringe den sidste uge på et fire-stjernet hotel i Marrakesh. Men vi blev anbragt på et resort 10-12 km ude i ørkenen, og transporterne ind til byen måtte vi selv betale.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Dag 8-15:

Afslapningsophold på førsteklasses 4-stjernet hotel i det verdensberømte Marrakech!

...

- 7 overnatninger på førsteklasses 4-stjernet hotel (national standard) i det verdensberømte Marrakech

...

Glæd dig til en uge mere i den populære og trendy metropol Marrakech, byen hvor Hollywood-stjernerne holder ferie. Nyd de mange muligheder på hotellet, f.eks. afslapning ved poolkanten, et traditionelt dampbad eller en skøn og uforglemmelig spa-oplevelse.

...”

På hotellets hjemmeside, hvor klageren var indkvarteret i perioden 14.-21. november 2016, fremgår endvidere:

” ...

[Hotellet] ligger i en naturskøn palmelund og har swimmingpools samt 4 tennisbaner.

...

Efter en dag med sightseeing kan man nyde en række spa- og massagebehandlinger i balneoterapi-centret.

[Hotellet] ligger i en fredelig tropisk park med rosenhave og er en fredfyldt oase, blot 25 minutter fra byens livlige medina (den gamle bydel).

...”

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

” ...

Det værste var imidlertid at rejsebureauets repræsentanter udviste en adfærd som vi ikke tøver med at kalde bondefangeri. Fx skulle vi ifølge rejsebeskrivelsen tilbringe den sidste uge på et firestjernet hotel i Marrakesh. Men vi endte på et resort 10 km ude i ørkenen, og transporterne ind til byen måtte vi selv betale. Ingen kompensation.

...

Da rejsen langtfra indeholdt det lovede, ønsker vi at få alle udgifter refunderet.

...”

I mail af 26. januar 2017 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

” ...

Iht. Telefonisk aftale d.d. kan det oplyses at det hotel i ørknen, som vi blev kørt ud til i stedet for det lovede hotel i Marrakesh by, hedder Hotel Marrakech [...], Marrakesh 40000, Marokko.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 24. november 2016 til bureauet og mails af 26., 31. januar og 24. maj 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 4.140 kr., erstatning af udgifter til forplejning på 3.813,83 kr. på hotellet og til bustransport til Marrakech på 992,88 kr.

Bureauet gør i mail af 24. november 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi beklager meget, at opholdet på hotel ikke forløb til jeres fulde tilfredshed, og at der opstod uoverensstemmelser på destinationen.

...”

I mail af 15. maj 2017 til Ankenævnet gør bureauets advokat yderligere gældende:

” ...

1. Ad Hotellets beliggenhed i den sidste uge
[Klageren] har klaget angående Hotellets beliggenheden på 10 km uden for Marrakesh centrum.

...

Hotellet ligger ca. 10 km fra Marrakesh centrum. Klageren har booket et hotel i Marrakesh, og er blevet indlogeret i et hotel beliggende i en forstad, med hurtig adgang til byen. Det kan ikke forventes, at hotellet skal være direkte beliggende i centrum og en vis transport må forventes i forbindelse med en storbyferie.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 16. december 2016 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i perioden 14.-21. november 2016 ifølge udbudsmaterialet var lovet indkvartering på et hotel i Marrakech, men at klageren i stedet blev indkvarteret på et hotel beliggende i et ørkenområde udenfor Marrakech by.

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 1.500 kr., hvori er indeholdt et skønsmæssigt fastsat beløb til erstatning af udgifter til bustransport til Marrakech.

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 :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.500 kr. til klageren [K] samt renter fra den 10. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand