

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0015

afsagt den 16. maj 2017

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Porto Santo, Portugal. 23.10.-30.10.2016.	
PRIS	I alt 13.176 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. utilfredsstillende havudsigt.	
KRAV	Tilbagebetaling på 1.000 kr. og kompensation på 1.000 kr., i alt 2.000 kr.	
KLAGEGEBYR	18. januar 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	30. marts 2017	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. august 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Porto Santo, Portugal, for 2 personer for perioden fra søndag den 23. oktober til søndag den 30. oktober 2016 med indkvartering i dobbeltværelse med havudsigt på hotel [...]. Med mini All Inclusive.

Klageren gør gældende, at ”Ved ophold på balkonen var det muligt at se havet / havudsigten i en skrå vinkel – hvorfor værelset efter min opfattelse måske og med lidt god vilje kunne defineres som et værelse med skrå havudsigt.”

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

I hovedbygningen på [Hotellet] finder du hotellets store dobbeltværelser med egen møbleret balkon.

...

Der er varierende udsigt enten mod bjergene eller skrå havudsigt mod ekstra tillæg.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 3. november 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Umiddelbart efter tildeling af værelse på ankomstdagen d. 23/10 gjorde vi jeres repræsentant opmærksom på at vi havde fået et værelse uden havudsigt. Da det var mørkt første gang jeg var på værelset, var min anmodning om et andet værelse forholdsvis blid.

Mandag morgen d. 24/10 umiddelbart før busafgang til golfbanen, omkring kl. 8, gentog jeg min anmodning, nu som et krav - da vi har betalt kr. 1.000,- ekstra for et værelse med havudsigt.

Jeg oplyste at værelset måske kunne vurderes som et værelse med skrå havudsigt, og forlangte et andet værelse. Af vores rejsebevis fremgår det at, vi skal bo på et: Dobbeltværelse m/balkon og havudsigt.

Jeres repræsentant [...] oplyste at værelse 608 var kategoriseret som et værelse med havudsigt. [Repræsentanten] oplyste at han ikke behøvede at se værelset da han var bekendt med beliggenheden.

Jeg fremførte at når jeg står midt i værelset - max. en meter fra balkonen så kunne jeg ikke se havet / havudsigten. Ved ophold på balkonen var det muligt se havet / havudsigten i en skrå vinkel - hvorfor værelse efter min opfattelse måske og med lidt god vilje kunne defineres som et værelse med skrå havudsigt. Men vi har bestilt og betalt 1.000 kr. for at værelse med havudsigt.

[Repræsentanten] gentog at værelset var klassificeret som et værelse med havudsigt, hvilket vi var uenige i - og forlangte et andet værelse med direkte havudsigt, hvilket blev afvist.

Hvis jeg undersøger en ny bestilling på [B].dk med afrejse d. 27/11 fremgår det at der er mulighed for at bestille et dobbeltværelse med:

- Dobbeltvær. m/balkon. Mini All Inclusive til kr. 10.998

- Dobbeltvær m/balkon & skrå havudsigt Mini All Inclusive til kr. 11.398
 - Dobbeltvær. m/balkon & havudsigt. Mini All Inclusive til kr. 12.398
- Jeg kræver derfor fuld tilbagebetaling af forskellen på 1.000 kr. mellem skrå havudsigt og havudsigt, samt en bod/kompensation på samme beløb, i alt kr. 2000.
 ...”

I mail af 9. november 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...
 Du oplyser at ”[Hotellet] ligger ca. 90 vinklet mod havet” samt ”I havde derfor udsigt mod vandet fra balkonen”.

...
 Når hotellet er vent ca. 90 grader vinklet mod havet – hvordan kan I samtidig tillade jer at tilbyde/sælge dobbeltværelse m/balkon & havudsigt. Det kan da allerhøjest betragtes som 90 graders skrå havudsigt.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 6. februar og mails af 21. og 29. marts 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling på 1.000 kr. og kompensation på 1.000 kr., i alt 2.000 kr.

Bureauet gør i mail af 9. november 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...
 [Hotellet] ligger ca. 90 grader vinklet mod havet, hvilket man også kan se ud fra billederne på vores hjemmeside. I fik tildelt nummer 608, hvilket er det dobbeltværelse som er placeret længst mod havet og I havde derfor udsigt mod vandet fra balkonen. (placering vedhæftet) [B] er derfor af den overbevisning, at I fik tildelt det, I havde bestilt.
 I ønskede dog at flytte værelse, men da hotellet var fuldt booket op, havde destinationschefen beklageligvis ikke mulighed for at indfri jeres ønske.
 På baggrund af ovenstående ser vi os desværre ikke i stand til at imødekomme jeres ønske om en kompensation.
 ...”

I mail af 1. marts 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...
 Klageren fik ved ankomsten tildelt værelse nummer 608, hvilket efter både hotellets og [Bs] opfattelse er et værelse med havudsigt. Klageren var dog ikke tilfreds med udsigten og kontaktede derfor destinationschefen [...] vedrørende deres utilfredshed. [Destinationschefen] havde desværre ikke mulighed for at flytte gæsterne, da hotellet var fuldt booket. Vi stiller os dog en anelse uforstående over for klagerens ønske, da værelset efter vores opfattelse har udsigt mod havet. Ydermere kan vi oplyse, at vi ikke tidligere har modtaget lignende kommentarer fra andre gæster, som har bestilt dobbeltværelse med havudsigt på [Hotellet] og som har boet i nummer 608.

Bemærk venligst vores kommentarer til billederne på side 6-8, ydermere kan vi også oplyse at klagerens balkon havde en størrelse på 7m², med rig mulighed for at kunne benytte bordet og de 2 stole, hvorfra udsigten til havet også kunne nydes.

Værelset var placeret længst mod vandet på 6. sal, hvilket tydeligt fremgår af billedet på side 8.

[B] er fortsat af den overbevisning, at værelset er med havudsigt og vi ser på baggrund af ovenstående os ikke i stand til at imødekomme klagerens krav om kompensation.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 23. marts 2017 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ud fra hotellets placering i forhold til havet og den fremsendte billeddokumentation, finder Ankenævnet, at klageren har været indkvarteret i et værelse med havudsigt, og ikke skrå havudsigt, idet der fra lejlighedens balkon var uhindret udsigt mod havet.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Ankenævnet skal dog henstille, at beskrivelsen af værelsestyper i hotelbeskrivelsen og bestillingsprocessen stemmer overens, således at lignende misforståelse undgås.

Da klageren 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 :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand