

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0016

afsagt den 16. maj 2017

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Callao Salvaje, Tenerife. 30.10.-6.11.2016.	
PRIS	I alt 12.696 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. kakerlakker i lejligheden, utilfredsstillende All Inclusive og kategorisering af hotellet.	
KRAV	Erstatning af udgift til indkvartering på andet hotel på ”6.040 DKK or 812 EURO.”	
KLAGEGEBYR	19. januar 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	20. marts 2017	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. oktober 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Callao Salvaje, Tenerife for to personer for perioden fra søndag den 30. oktober til søndag den 6. november 2016 med indkvartering i toværelses lejlighed på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Den 31. oktober 2016 flyttede klageren til [hotel 2] i Los Christanos på Tenerife mod en egenbetaling på 812 euro, hvor klageren var indkvarteret under resten af opholdet.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. kakerlakker i lejligheden og hotellets standard, der på rejsemålet var kategoriseret med 2 stjerner og ikke 4 stjerner, som på angivet på bureauets hjemmeside.

Klageren gør endvidere gældende, at forplejningen var utilfredsstillende, fordi han måtte betale for mange ting, som ikke var inkluderet i hotellets All Inclusive.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

[Hotel 1] [****]

...

Hotellet er kendt for sin fremragende og personlige service og lækker spansk mad. Beliggende på en bakke med en fantastisk udsigt over Atlanterhavet og La Gomera er her alle muligheder for at få ro i sjælen og nyde en god bog.

...

Mere information

[Hotellet] er et dejligt lejlighedshotel, som er kendt for sin gode og personlige danske service. Fra hotellet i den lille by Callao Salvaje har du gåafstand til restauranter og barer i det rolige område. Hotellet er højt beliggende, og på hotellets skønne sol-/tagterrasse kan du nyde en fantastisk udsigt over Atlanterhavet og nabøen La Gomera.

...

På [hotellet] er der poolbar som serverer enkle retter. Her findes også en restaurant hvor maden er et kapitel for sig. Restauranten består af to dele, en buffetrestaurant og a la carte-[restaurant 1], hvor [Bs] gæster får en gratis drink hver aften.

...

All Inclusive

Ved All Inclusive mod tillæg indgår:

- Morgenmadsbuffet [restaurant 1]. kl. 08.00-10.00.
- Frokost i [restaurant 2]. kl. 12.00-14.00.
- Snacks, is og kager i [restaurant 2], kl. 11.00-18.00.
- middag (vælg mellem et antal retter fra en menu) i [restaurant 1], kl. 18.30-21.30.
- Forfriskninger, lokale drinks, øl og vin ad libitum. kl. 11.00-22.00.

” ...

Af klagerens ”Bookingbekræftelse” fremgår endvidere:

” ...

Vigtig information

...

Vores hjemmeside – herunder Almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser samt Værd at vide – er en del af aftalegrundlaget.

...

Almindelige betingelser og evt. reklamationer

...

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen på rejsemålet. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning.

...”

Af bureauets hjemmeside fremgår yderligere:

” ...

Hotellklassificering

[Bureauets symboler] er vores egen klassificering, som varierer mellem 2 til 6 [symboler]. Et plus betyder bedre end gennemsnittet i sin kategori og gives til hoteller, hvis der f.eks. findes pool, have eller tennisbane. Vi har klassificeret hotellerne ud fra en samlet vurdering af standard, faciliteter, beliggenhed, service med mere. Et hotel med 3-[symboler], der er beliggende et stykke fra stranden, vil således være af en højere standard, end et strandhotel med 3-[symboler]. Vores klassificering er ikke altid den samme, som hotellets 'officielle' kategori. Værelsesstandard varierer mellem land/rejsemål, og den afspejler traditioner og kulturen i de enkelte lande. Kategorierne kan derfor ikke umiddelbart sammenlignes mellem de forskellige lande: Tildeling af 3 [symboler] betyder f.eks. en ting i Thailand og noget andet i Grækenland.

...

[****]

Bedre mellemklasse

Smagfuldt indrettede hoteller og lejlighedshoteller med f.eks. have, pool, restaurant og bar. God service og en del faciliteter.

...

Insekter og dyr

Myg, myrer, fluer og kakerlakker kan forekomme. På de fleste apoteker og i supermarkeder kan man købe effektive midler, hvis du er generet af det. Undgå at lade madvarer stå fremme på værelset, for at mindske problemerne. Kontakt vores rejseledere eller hotelpersonalet for information om hvor du kan købe insektmiddel.

...”

Af beskrivelse af [hotel 2] fremgår bl.a.:

” ...

Dette overnatningssted ligger 4 minutters gang fra stranden. [Hotel 2] ligger 200 m fra stranden i Los Cristianos, på Tenerife. Der tilbydes stor udendørs pool med liggestole samt værelser med balkon, hvoraf de fleste har havudsigt.

Børnene kan more sig med aktiviteter, såsom camping, klatring og superjumper. I mellemtiden kan forældrene spille tennis, træne i fitnesslokalet eller blot slappe af med solbadning på solterrassen.

Når dagen er slut kan hele familien samles om et fælles måltid i buffetrestauranten, hvorefter der hver aften tilbydes underholdning.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bureauets elektroniske klageformular af 9. november 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

I have buy this trip seeing on your site that the hotel is 4 stars and when i got there i see that the hotel is just 2 Stars. The ALL INCLUSIVE package i have buy it was not All INCLUSIVE, many things i need to buy it with extra cash. But the biggest problem is that i have cockroaches (6-7cm). I have killed one and i have send it to the reception and they have not helped me with nothing. I have not sleep all the night. In the morning i have talked with your colleague from [B] and i have told him that i will move to another hotel immediately on my own, he told me is ok, and i ask him how much money i will get back? He told me he dont know because he need to talk with his boss about this. But he dont tell me that i will not get any money at all. If i knew that i will not get any money back i have not moved on my own. So i have paid extra money to get a place to sleep and enjoy the rest of my vacation

...”

Klager har endvidere begrundet klagen i mails af 15. februar og 18. marts 2017 til Ankenævnet.

Klager kræver erstatning af udgift til indkvartering på andet hotel på ”6.040 DKK or 812 EURO.”

Bureauet gør i mail af 11. januar 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

We're sorry to hear that the hotel wasn't up to your expectations.

Our destination manager, has informed us, that you contacted us at the Welcome meeting and said that you had already moved to another hotel and wanted your money returned.

It's correct that we, according to the [B] rating, rate the hotel with 4 [symboler].

This is not to be compared to the official rating done by the Spanish tourist officials and we also draw attention to this on our website. ([http://www.\[B\].dk/din-rejse/vaerd-at-vide/pa-rejsemalet/hotelklassificering](http://www.[B].dk/din-rejse/vaerd-at-vide/pa-rejsemalet/hotelklassificering)) However, having said that, we do acknowledge that the hotel and our rating did not meet your expected standard of the hotel.

Unfortunately, you did not choose to involve our representatives in looking for another hotel, as well as cancel the booked hotel. Had you done so, we probably could have negotiated a refund from the hotel for you.

As this was not possible, we have paid for the hotel and, unfortunately, we are not able to give you any refund.

...”

I mail af 27. februar 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager kontaktede rejseleder [...] den 31/10-2016 lige før velkomstmødet. [Rejselederen] skriver i sin rapport:

"Gästen kommer til mig lige inden IM, og fortæller mig, at han flytter hotel, da dette hotel på ingen måde lever op til hans forventninger og, hvad hjemmesiden beskriver, samt at det bestemt ikke er et 4 stjernet hotel. Jeg når dårligt, at få hans oplysninger, og beder ham om at kontakte os, når han er flyttet hotel. Det virkede bestemt heller ikke til, at han ønskede at vi skulle hjælpe ham, med at finde at andet hotel til ham. Men han sagde at han ville beholde sin flybillet hjem, hvilket jeg sagde ja selvfølgelig. Samt undrede han sig over, hvor mange penge han ville få tilbage, da hotellet ikke lever op til det han forventede."

Det eneste klagepunkt, som klager har påtalt overfor rejselederen er utilfredsheden med vores hotelklassificering. Vi afviser, at klager har gjort opmærksom på de øvrige klagepunkter, der står anført i Ankenævnets bilag 2.

Hotellet bliver annulleret af vores bookingafdeling på Tenerife, men uden nogen refusion fra hotellets side. Rejseleder [...] ringer til klager samme dag (d.31/10-2016) ca. kl. 18:15 for at informere om dette.

På både bookingbekræftelse og billet (fremsendt d. 26/10-2016), fremgår at evt. reklamationer med henblik på afhjælpning på stedet skal gøres gældende overfor rejselederen inden rimelig tid på rejsemålet.

...

Klager har ikke givet os mulighed for at ved selvsyn se på lejligheden for at konstatere evt. mangler eller mangelfuldt all inclusive på hotellet.

Klager har ikke bedt os om hjælp med at finde et nyt hotel, hverken med eller uden merbetaling for dette.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 15. marts 2017 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 6. marts 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail til Ankenævnet og anfører yderligere:

” ...

I have read the answer from [B] and what they are saying is NOT TRUE. They are lying when they said that i just tell them about the category of the hotel, i have told him ([rejselederen]) about the category of the hotel, about the food in the hotel, about the insects in the room and i have ask him also how much money i will get back and he told me that he dont know how much i will get but he never told me that i will not get any money back. All over this i am not agree with the answer from [B], they are trying to cover something.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det fremgår af bureauets hjemmeside, som er en del af aftalegrundlaget, at bureauet benytter dets egen kategorisering af hotellerne, som kan afvige fra andre kategoriseringer.

Som følge heraf, og da klageren ikke har godtgjort, at hotelstandarden var utilfredsstillende, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt vedrørende kakerlakker i lejligheden og utilfredsstillende All Inclusive i forbindelse med indkvarteringen på [hotel1], og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet afhjælpe disse forhold.

Da klagerens reklamationspligt er angivet på side 2 i klagerens ”Bookingbekræftelse”, og således er en del af aftalegrundlaget, kan klagerens krav vedrørende kakerlakker i lejligheden og All Inclusive i forbindelse med indkvarteringen på [hotel 1] ikke imødekommes, jf. § 26 i lov om pakkerejser.

Det bemærkes, at det påhviler klageren at kunne dokumentere, at reklamation har fundet sted, fx i form af kvittering for indgiven klage, når bureauet bestrider, at klageren på rejsemålet har reklameret over de utilfredsstillende forhold.

Da klageren 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 :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand