

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0020

afsagt den 27. juni 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 voksne/1 barn)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Alcudia/Playa De Muro, Mallorca. 23.7.-30.7.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 21.167 kr. (ekskl. Gave til SOS Børnebyerne)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. værelsets størrelse og utilfredsstillende sovesofa. Utilfredsstillende service fra bureauet.	
<b>KRAV</b>	Yderligere kompensation på 4.341 kr. svarende til 5.841 kr. eller minimum 4.237,40 kr. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.500 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	25. januar 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	17. maj 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. april 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Alcudia/Playa De Muro, Mallorca, for 3 personer for perioden fra lørdag den 23. juli til lørdag den 30. juli 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [...]. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at de før bestillingen henvendte sig til bureauet, som henviste til bureauets svenske hjemmeside, hvoraf det fremgik at værelserne var 26 m<sup>2</sup>, men at værelset i stedet var 30 % mindre. Værelset var endvidere ikke beregnet til 3 personer, da der kun var to håndklædeknopper, tandkrus, stole indendørs og udendørs mv. og en utilfredsstillende sovesofa, som ikke er egnet til børn.

Klageren gør endvidere gældende, at det er utilfredsstillende at bureauet sælger indkvartering i hotellets værelser til par med store børn, da hotellets manager oplyste, at værelset kun er egnet til to personer og et barn op til 4 år.

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

” ...  
 Værelsestyper  
 ...  
 Dobbeltværelser  
 Renoverede pæne dobbeltværelser som ligger i den nye del af hotellet.  
 ...  
 Antal personer: 1-3 personer, heraf 1 barn.  
 ...”

Af klagerens ”Bookingbekræftelse” fremgår bl.a.:

” ...  
 Vigtig information  
 ...  
 Vores hjemmeside – herunder Almindelige betingelser for deltagelse i pakkerejser samt Værd at vide – er en del af aftalerundlaget.  
 ...  
 [B]  
 CVR-nr. XXXXXXXXX  
 www.[B].dk  
 ...”

Af bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

” ...  
 Ekstraseng  
 En ekstraseng er ofte en sovesofa, som kan laves om til en seng, eller det kan være en sammenklappelig seng. Dette giver mindre komfort end en ordinær seng. I værelser/lejligheder

med ekstrasing/ekstraopredning bør man regne med, at pladsen kan være meget trang. Derfor gives der ofte en ekstrasingrabat, som er at betragte som en ulemperabat. Ekstrasingsrabatten kan bortfalde i løbet af sæsonen.

...”

Af [B], Sveriges hjemmeside fremgår yderligere:

” ...

Rumstyper på [hotellet] – Sommar 2016

Dubbelrum

...

Rumsstorlek: ca 26 kvadratmeter

Antal personer: 1-3, varav 1 barn.

...”

Af sms til klageren fra bureauets guide på rejsemålet søndag den 24. juli 2016 fremgår bl.a.:

” ...

Vi har tittat på er bokning och undersökt vad som står om rumskategorin på vår hemsida. Jag beklagar att ni misförstått hur rummen ser ut vid er bokning, men detta är de dubbelrum vi har på [hotellet]. På den hemsidan står att de dubbelrum ni bokat är ca 26 kvm.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret mail til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi havde glædet os til denne ferie lige siden bestillingen, vi havde virkelig brug for at komme væk og slappe af, men sådan skulle det ikke ligefrem gå. Flyet er en time forsinket (det kan i ikke gøre noget ved) og af en eller anden grund vi aldrig får, så venter vi også en time i bussen før den kører (det kunne i nok godt gøre noget ved eller i det mindste informere om), så vi ankommer 2 timer senere end forventet kl. 23 og får anvist et meget lille værelse kl. 23.15. Da vi ser dette går vi straks tilbage til receptionen, men de kan ikke gøre noget. Det skal [B] tage sig af.

Jeg ringer til lokalnummeret og snakker med [guide 1] - han kan ikke gøre noget og i kan først gøre noget mandag pga. manglende adgang booking system.

Om søndagen til informationsmøde snakker jeg med jeres [guide 2], som kommer forbi senere på dagen og udtaler "dette er et værelse" - hun synes også at det er meget småt, og vil se, hvad hun kan gøre, herunder flytte os på første sal til et værelse med balkon. Hun skriver efterfølgende en sms om at det ikke er muligt at flytte os, ej heller til andet hotel, og at værelset er 26 kvm, hvilket vi har meget svært ved at få til at passe med de faktiske forhold. Jeg svarer på SMS at der er 8 x 22 fliser af 30 cm, det giver langt fra 26 kvm, det er faktisk under 18 - INKL. toilet! Der kommer aldrig et svar. Jeg kan fremsende billeder af disse klinker i hele værelset, hvis i ønsker.

[Guide 1] har i øvrigt mellem [guide 2s] besøg og hendes SMS ringet tilbage for at følge op.

Det synes vi er fin service, men også det eneste, der er positivt.

Grunden til at vi vil have balkon er at der kun er en indgang til et værelse i stueplan. Det er

gennem terrassen, hvilket I jo ikke informerer om på jeres hjemmeside eller når man ringer ind (testet i mandags), blot et billede, hvor rummet sådan set ser fint ud, men det er tæt på ubrugeligt, når man er tre! (vi har tre kufferter med + håndbagage) Når det er aften, så er den indgang spærret af den sovesofa som er 3. seng, der er mindre end ti cm at passere på og det er ikke lige muligt for os, så når vi sidder udenfor og skal på toilettet eller hente noget på værelset må vi kravle over vores datter, hvor hun flere gange blev vækket. (og sad vi indendørs og ville hente noget i baren, så var det samme problem, det var vi ude over med en ekstra indgangsdør)

Det er så her vi begynder at føle os til grin over at bestilt i god tid og betalt mere end 21.000,- for at bo 3 mennesker på et værelse på mindre 14 kvm. At kalde dette et dobbeltværelse er bekymrende rent markedsføringsmæssigt!

Derudover sover man dårligt på denne sovesofa, så flere gange i løbet af ugen sov hun i mellem os med det resultat, at sengene glider fra hinanden, da der er tale om to enkeltsenge. Både min hustru og jeg prøvede også at sove i sovesofaen for at barnet skulle få en god nats søvn, hvilket resulterede i at vi i stedet sov af ht! Vi har altså alle oplevet at have (mindst) en dag, hvor vi var helt rundt på gulvet pga. soveforholdene. Det er bare ikke i orden! Både min datter og jeg har slået venstreben på samme sofa, når man stiger ud. Mig for at se, hvorfor hun gjorde det. Billedet taler for sig selv.

Vi snakker også med folk i receptionen og hoteldirektøren kigger også forbi værelser, her er nogle af deres udtalelser: [...]: "three persons is impossible - will have 3 more parties tomorrow that will give us same problems. We keep saying this to the travelcompany, but they keep selling it anyway"

Manager [...]: "not for adults or big kids, only 2 adults and a baby - i will talk to [B] too" Også han siger at i har fået et der kun er til 2 voksne og en baby, men at i fortsætter med at sende større børn ind som 3. person.

Bottomline, værelset er fint til 2 personer, men ganske enkelt ikke beregnet til 3, der er kun:

- 2 tandkrus
- 2 håndklæde knopper
- 2 stole indendørs
- 2 stole udendørs (og der kom ikke flere trods gentagende løfter)
- 2 tandbørster.

Og værelset er IKKE funktionelt så snart sovesofaen slæses ud!

...

I mail af 8. marts 2017 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Vi har i første omgang kigget på den danske hjemmeside, ganske naturligt. Men vi er både før, under og efter rejsen blevet oplyst om den svenske hjemmesides info. Jeg vedhæfter 2 billeder fra henholdsvis den danske og den svenske hjemmeside, samt et billede af den SMS jeg modtog fra den svenske guide, der i første omgang oplyste os ved besigtigelse af værelset at dette var et alm. værelse, ikke et dobbeltværelse. Mit SMS svar til hendes SMS forblev ubesvaret.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 17., 28. marts, 28. april og 10. maj 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 4.341 kr. svarende til 5.841 kr. eller minimum 4.237,40 kr.

Bureauet gør i mail af 1. november 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Værelserne på hotellet er af forskellige størrelser og indretning og vi kan se på jeres billeder at I tydeligvis har fået en af de mindre lejligheder.

Der er givet i alt 1140,- kr. i ekstrasedsngsrabat til [barnet].

En ekstrasedsng er ofte en sovesofa, som kan laves om til en seng, eller det kan være en sammenklappelig seng. Dette giver mindre komfort end en ordinær seng. I værelser/lejligheder med ekstrasedsng/ekstraopredning bør man regne med, at pladsen kan være meget trang. Derfor gives der ofte en ekstrasedsngsrabat, som er at betragte som en ulemperabat.

Når dette så er sagt så kan vi sagtens se at pladsen i jeres tilfælde har været meget trang og det er trist at det ikke var muligt at flytte jer til en anden lejlighed.

...”

I mail af 10. april 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager bestilte den 13. april 2016 et dobbeltværelse med ekstra opredning til et barn på [hotellet]. Hotellet har 2-værelses lejligheder og dobbeltværelser. Vi fastholder, at klager ved ankomst til hotellet den 23. juli 2016, fik anvist den bestilte værelsestype. Hotellets værelser er af varierende størrelser og vi skriver ingen steder i vores hotelbeskrivelse at værelset skal være 26 kvadratmeter. Det er korrekt, at der på www. [B].se står, at værelset er "ca. 26 kvadratmeter". Vi ønsker at gøre opmærksom på, at www. [B].se, ikke er en del af aftalegrundlaget der er gældende når man bestiller en rejse på www. [B].dk

Den ekstra opredning er en sovesofa og under "Værd at vide" gør vi opmærksom på at pladsen kan være meget trang.

Hvis man er af den opfattelse, at opredningen optager for meget plads i dagtimerne, er man altid velkommen til at pakke opredningen sammen.

Det er naturligvis kedeligt, at barnet har fået et blå mærke da hun skulle ud af sovesofaen en morgen og det beklager vi.

Vedr. antal af krus, stole, håndklædeknopper og tandbørster så blev dette påtalt til rejselederen, [guide 2], som bad hotellet om at sørge for at dette blev fyldt på. Vi hørte ikke yderligere mere fra klager vedr. de manglende ting. Rejselederen så også værelset og kunne konstatere, at klager havde fået korrekt værelsestype. Vi afviser helt, at hun skulle have sagt, at det ikke var et dobbeltværelse.

Vi fastholder, at værelserne kan rumme 2 voksne og et barn under 12 år, samt at vi ikke tidligere har oplevet problemer med dette.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 9. maj 2017 til Ankenævnet.

## Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren ved ankomsten til hotellet blev indkvarteret i et dobbeltværelse med en ekstrasing.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren ikke har godtgjort, at han i forbindelse med bestillingen blev henvist til bureauets svenske hjemmeside, og at klageren på bureauets hjemmeside, som er en del af aftalegrundlaget, ikke var blevet lovet et værelse af en bestemt størrelse.

Da det fremgår af bureauets hjemmeside, at ekstrasingen ofte består af en sovesofa, som er mindre komfortabel end en ordinær seng samt, at pladsen ved benyttelse af ekstrasingen kan være meget trang, finder Ankenævnet, at klageren har været indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Den omstændighed, at bureauets guide på rejsemålet henviste til bureauets svenske hjemmeside, kan ikke føre til et andet resultat.

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 om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand