

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0118

afsagt den 19. december 2017

KLAGER	[K]	(10 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Skirejse. Tignes, Frankrig. 8.4.-15.4.2017.	
PRIS	I alt 84.970 kr. (inkl. liftkort)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at 2 i stedet for 3 balkoner, som vendte mod nord og ikke syd som bestilt samt manglende vinduer og udluftningsmulighed i 3 af 5 værelser. Utilfredsstillende forplejning, da klageren ikke spiste på bureauets eget hotel.	
KRAV	”kr 2000,- pr voksen... i alt kr 20.000,-”	
KLAGEGEBYR BETALT	2. juni 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	17. oktober 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 7. juni 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 23. august 2016 på bureauets hjemmeside en skirejse til Tignes, Frankrig, for 11 personer for perioden fra lørdag den 8. april til lørdag den 15. april 2017 med indkvartering i en seksværelses lejlighed på [hotel 1]. Med aftensmad på Brasseri [på hotel 2] og liftkort i 6 dage til hele området for 10 personer.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”1. Vi har ikke fået den dobbelt-lejlighed som vi bestilte hjemmefra, og hvis indretning og beliggenhed vi på forhånd havde godkendt i mail og billede af indretningsplan. Den lejlighed vi fik stillet til rådighed vendte mod nord/nordvest og uden sol fra sidst på formiddagen. Ingen vinduer eller ventilation- og udluftningsmulighed i 3 af de 5 soveværelser. Altså lavere standard end den vi har bestilt. ... 2. Maden hvis standard desværre ikke levede op til det bestilte. Vi spiste ikke på [B] hotellet, men henvist til en fremmed restaurant. Betingelserne fra vor side kendte [B] fra tidligere, idet vi tilkøbet aftensmaden separat på [Bs] egne hoteller, som vi har rigtig god erfaring med.”

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

” ...

Dejlige lejligheder i skønne Tignes

[Hotel 1] er et hyggeligt og traditionelt lejlighedskompleks bygget i træ og sten og ligger midt i det skønne Le Lac område.

...

Alt du skal bruge

Lejlighederne indeholder SAT-tv, gratis Wi-Fi, håndklæder og hårtørrer. Alle køkkener er udstyret med ovn, opvaskemaskine, toaster m.m. I nogle af lejlighederne er der en hyggelig lille pejs, som indbyder til hyggelige aftener. Det er altså alt du skal bruge under din skiferie i Tignes.

...”

I udleveret kopi af plantegning er lejligheden bl.a. beskrevet således:

” ...

[Hotel 1]

★★★★

...

2 individual apartmens combined

...

- 2 living areas (one with fireplace) with TV (Satellite), direct line telephone
- 2 kitchens with vitroceramic hob, oven, microwave, extractor, refrigerator, dishwasher, coffee maker, kettle, toaster, pressure cooker and kitchenware
- 1 bedroom with twin beds, shower room, hairdryer, heated towel rail and a toilet
- 4 bedrooms with twin beds (one with a balcony)
- 2 bathrooms with bath, hairdryer, heated towel rail
- 2 separate toilets
- 2 balconies

...”

I udbudsmaterialet er [Hotel 2] bl.a. beskrevet således:

”...

[Bs koncepthotel] [Hotel 2] - i hjertet af Tignes

Med absolut allerbedste beliggenhed i Tignes tilbyder vi dette 3,5-stjernede wellnesshotel!

Hotellet er et af vores [Bs koncepthotel], som vi selv driver med dansk personale og vores dygtige, danske kokke - altså et hotel i den højeste kvalitet.

Lækker mad i egen restaurant

Vores koncept er enkelt: Du skal spise godt, og der er tænkt på, at du har stået på ski en hel dag. Hver dag serveres der en stor morgenmadsbuffet, og de danske kokke kreerer hver aften en lækker 3-retters aftenmenu.

...”

I mail af 3. august 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

I familien overvejer vi destination i Påsken 2017.

Har du et godt tilbud på et snesikkert område for pt 9 voksne og 1 spædbarn under 2 år?

Sidst var vi meget tilfredse med valg af stor lejlighed i Alpe H'uez med tilvalg af aftensmad på Jeres hotel.?

...”

I mail af 24. august 2016 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Da hotellet modtager min mail om booking af lejligheden tilbyder de mig en lejlighed i en af de andre huse ([hus 2], [hus 3] eller [hus 4]).

[Hus 1]er alligevel ikke ledig.

Det er ikke med min gode vilje at jeg skal skrive det til dig, men der er sket en fejl da de har bekræftet den.

Ved at ”google” [Hotel 1] under billeder, kan du se et kort over hvordan husene ligger. Lejligheden vil ligge i en af de andre huse ([hus 2], [hus 3] eller [hus 4]).

...”

I mail af 24. august 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Vi ønsker jo en rimelig høj standard. Derfor forventer vi et niveau som [Hotel 3].

...”

I mail af 25. august 2016 til klageren, hvor lejlighedens plantegning var vedhæftet, anfører bureauet endvidere:

”...

Det er denne lejlighed.

...”

I mail af 8. september 2016 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...
Vi har nu fået samling på vore børn. Vi bliver 10 voksne og et spædbarn.
Vil du ajourføre tilbuddet.
...”

I mail af 8. september 2016 til klageren anfører bureauet yderligere:

”...
Jeg har sendt dig det rejsebevis i har nu.
Vil meget gerne at vi får afklaret i dag hvad I skal:)
...”

I mail af 14. september 2016 til bureauet anfører klageren endelig:

”...
Vort depositum skulle være betalt.
Det er hævet på vor konto.
...”

Af klagerens ”Deltagerspecifikation” fremgår bl.a.:

”...
Ophold: 6 værelser 10 personer, [Hotel 1] (Tignes)
...
Aftensmad
...
Ophold: Aftensmad 6 dage Brasseri,[på hotel 2] 1/2 Pension
...”

I mail af 11. april 2017 til bureauet anfører klageren på rejsemålet bl.a.:

”...
Vi forventer at maden er af samme høje standard som vi kender [B] hotellerne for, men spiser på et Braseriet som intet har med [B] at gøre. De vidste ikke, at vi skulle spise der hele ugen.
Prisen vi betaler er høj ift standarden.
...”

I mail af 19. april 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...
Jeg er ked af, at I havde den forventning til maden på brasseriet. Maden i brasseriet er ikke det samme som vi laver på vores egne hoteller, jeg er dog sikker på at hverken [medarbejder 1 eller 2] har sagt at maden ville være den samme.
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 1. maj 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Den lejlighed vi fik stillet til rådighed, var ikke den vi havde bestilt.

Den bestilte lejlighed fremgår senest af [medarbejder 1's] mail til os af d 22. marts, idet der her er det billede af indretningen, som vi har godkendt og bestilt i august/september sidste år ved [medarbejder 2].

Vi har endvidere bestilt balkoner mod syd af hensyn til eftermiddagssolen, hvilket fremgår af den mail [medarbejder 3] sender til os d 6. april (Bookingoplysningerne).

Den lejlighed 7 og 8 vi fik stillet til rådighed på 1. sal havde 2 små balkoner, som begge vendte mod nord nord/øst. Altså ingen sol ved middagstid.

Af lejlighedens 5 værelser, havde de 3 soveværelser ingen vinduer eller anden mulighed for ventilation overhovedet. I den vi havde bestilt har alle værelser vinduer.

I øvrigt var der 3 balkoner på den bestilte mod kun 2 i den, der blev stillet til rådighed for os.

Udgangspunktet for vor booking har været opholdet i Påsken med [B] på [Hotel 4] i Alpe Huez. Det vidste [medarbejder 4], og det blev meddelt [medarbejder 2]. Vi endte med [Hotel 1] efter at have været gennem flere forsøg herunder [Hotel 3], [hus 1] mfl.

Under opholdet snakkede vi flere gange med Receptionen på hotellet, om ikke de kunne finde en anden lejlighed til os. De meddelte os, at alt var optaget, og at vi skulle kontakte [B], idet det er Jer, der er rejsebureau. Derfor min mail til [medarbejder 1] d 11. april.

Hotellet oplyste, at de intet har modtaget om vore betingelser til lejligheden, barnestol og barneseng. De sidste to forhold klarede [guiden] for os.

I mellemtiden havde vi daglig kontakt til jeres guide [...], men han kunne intet gøre på stedet. Han fik dog på et tidspunkt efter flere forsøg kontakt med [medarbejder 1]. Det gjorde vi aldrig.

Et andet klagepunkt er maden. Vi havde bestilt aftensmad på [Hotel 2], hvor vi forventede samme høje standard, som I er kendte for, og som vi tidligere har oplevet, også på de ture, hvor hele vor familien er med senest i Alpe Huez.

Hvorfra skulle vi vide, at Brassieriet intet har med [B] at gøre, men er en selvstændig restaurant med eget lokalt køkken og lokalt personale. Ingen har fortalt os dette. Standarden på maden var ikke tilnærmelsesvis af den standard, vi er vant til på [Bs] egne hoteller, og ikke det vi har bestilt. En stor skuffelse også under hensyn til prisen, som ud fra en samlet bedømmelse var for høj.

I øvrigt vidste Brassieriet ikke, at vi skulle spise der hele ugen.

...”

I mail af 11. maj 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Vor forudsætning har fra bestillingen af vor familietur i august måned 2016 - med 10 voksne og et spædbarn - været den samme standard som vi senest havde med vor familie i Påsken 2015 i Alpe Huez, vort koncept. I mellemtiden har min kone og jeg rejst alene med Jer, til den ønskede standard uden problemer.

Vi efterspurgte en stor rummelig lejlighed med balkon, som vender mod syd, og aftensmad, som vi tilkøber af samme høje standard, som vi er vant til fra Jeres egne hoteller og dygtige kokke.

Det vidste [medarbejder 4], idet [medarbejder 4] har booket flere af vor rejser med Jer, og

kendte til vore ønsker.

Dette meddelte hun i forbindelse med sin fratræden [medarbejder 2], og vi fulgte naturligvis op herpå, for ikke at der blev "tabt noget på gulvet".

[Medarbejder 2] har fra starten forstået vore ønsker/vores koncept, derfor måtte han forsøge på flere hoteller/chalet'er inden det lykkedes at finde en lejlighed med de ønskede faciliteter. Desværre er det ikke den rigtige lejlighed vi fik. Placeringen mod syd er ikke opfyldt. Indretningen er ikke som bestilt. 3 af de 5 værelser har ingen udluftning eller ventilation som vist på billedet. Det er jo ikke antal balkoner, der er afgørende, men placeringen af balkonerne mod syd, og at der er udluftning og ventilation i alle værelser som vist på tegningen, som vi har godkendt allerede i august/september, da [medarbejder 2] booker.

Med hensyn til maden har vi fra starten forudsat, at den ønskede standard var som vi kender den fra flere tidligere rejser med Jer. Det viste sig desværre ikke at være tilfældet. Vi har da ingen forudsætninger for at vide, at kapaciteten i restauranten på [Hotel 2] ikke kan rumme os. Det er i øvrigt ikke lokaliteten vi klager over, men kvaliteten.

Til information skal nævnes, at vi ikke tidligere har besøgt [Hotel 2], og derfor ikke bekendt med indretningen, eller hvad "braseriet" er.

Vi har forstået det således, at hotellet har en almindelig restaurant og et braseri begge med samme køkken.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. maj 2017 til bureauet og mails af 27. juni og 22. november 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver "kr 2.000,- pr voksen... i alt kr 20.000,-".

Bureauet gør i mail af 10. maj 2017 til klageren bl.a. gældende:

"...

I mailen, fra [medarbejder 3] d. 6.april, med jeres bookingoplysninger fremgår det tydeligt, at det er noteret I skal have babystol og babyseng, samt at der er ønsket balkon mod syd. Når det står på denne måde, fremgår det også på de lister vi sender til lejlighedskomplekset. Det er derfor ikke korrekt, at komplekset ikke var oplyst om stol og seng. Jeg beklager det ikke stod klar til jer, men vores guide løste hurtigt problemet og skaffede stol og seng til jer.

Som det fremgår af [medarbejder 3s] mail, så har [medarbejder 2] noteret følgende ang. balkon: "Would like a balcony facing south/[medarbejder 2]"

Vi lover aldrig balkon i bestemt retning, da vi ikke på forhånd kan få dette bekræftet 100%. Derfor er det også I jeres tilfælde skrevet på som et ønske og ikke et krav.

I mailen, fra [medarbejder 1] den 22. marts, er det korrekt at der på billedet i PDF-filen er afbilledet 3 balkoner, men [medarbejder 1] skriver også følgende i mailen:

"Beskrivelse af lejlighed til 10 personer:

6 vær. til 10 personer. Lejligheden er 105 kvm (Lejligheden på 64 kvm og 45 kvm slæes sammen – der er en dør imellem lejlighederne) består af 5 separate soveværelser med enkelt-senge, 2 badeværelser og 2 toiletter og hårtørrer.

Lejligheden har opholdsrum med pejs, køkken med ovn, microovn, køleskab, opvaskemaskine, kaffemaskine, el-kedel m.m. Der er telefon, LCD TV, gratis internet, safetyboks og 2 balkoner"

I teksten på PDF-filen står der også:

- ...
- 4 bedrooms with twin beds (one with a balcony)
- ...
- 2 balconies

Det er derfor den rigtige lejlighed i har fået, men billedet på PDF-filen der er forkeret. Vi modtager filen fra lejlighedskomplekset, og det er ikke os der har indsat billedet og teksten. Dog er der skrevet to forskellige steder at lejligheden kun har 2 balkoner, og I er altså blevet gjort opmærksomme på dette fra start.

I forhold til aftensmaden i brasseriet, så beklager jeg at brasseriet ikke var informeret om at I skulle spise der alle aftener. Dette blev dog også løst hurtigt.

Du skriver, at I havde bestilt aftensmad på [Hotel 2], der er jeg desværre nød til at sige, at jeg tror der ligger en misforståelse. Vi sælger ikke tilkøb af aftensmad på [Hotel 2], der er ikke fysisk plads til det, og slet ikke en større gruppe som jeres. [Medarbejder 4] var vores mest erfarne sælger og var med sikkerhed klar over dette. Jeg er derfor sikker på, der hele tiden har været bestilt aftensmad i brasseriet.

Jeg beklager at rejsen ikke har levet op til jeres forventninger. Men ud fra ovenstående ser vi ikke grund til kompensation og ser sagen lukket.

...”

I mail af 23. august 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Maden:

Både på bilag nr. 5 Deltagerbevis/flybillet og på bilag nr. 22 skærmpoint af vores bookingsystem, fremgår det at aftensmad er i Brasseriet.

[Hotel 2] og brasseriet ligger i samme hus. Brasseriet ligger i stueetagen, hotellet ligger på 1-3 sal. Der er ikke plads til, at vi kan have andre spisende, end hotellets gæster, i hotel restauranten.

Brasseriet er ikke 3. mands restaurant, både hotellet og brasseriet drives af [B]/[andet selskab]. Brasseriet serverer helt traditionel fransk bistro-mad. Gæsterne fik i dette tilfælde 3 retters menu.

Lejligheden:

Vi har aldrig lovet at lejligheden ville ligge i bestemt retning eller etage. Dette er aldrig noget vi lover, men noget vi skriver på som et ønske. Hvilket vi også har gjort i dette tilfælde.

...

Gæsten fik de korrekte lejligheder, der svarer til den type lejligheder gæsten havde bestilt og betalt. [Hotel 1] bekræfter at gæsten ikke fik lejligheder på en bestemt etage eller retning, dette er gæsten dog heller ikke lovet. Alligevel tilbyder [Hotel 1] gæsten en kompensation, som gæsten tog i mod.

I beskrivelsen af lejlighederne, fremgår det at alle værelser har vinduer og ventilation.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 11. maj 2017 til klageren.

Klageren har i mail af 20. september 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Maden.

Problemet er, at [B] ikke har oplyst os, at der ikke er plads på hotellets restaurant, men at vi er henvist til en anden restaurant, en bistro restaurant. Det aller væsentligste er derudover, at det ikke er samme køkken og ikke samme personale. Maden var ikke at samme høje standard som fra hotellets køkken, og som vi forventede, og har erfaring med fra tidligere rejser med [B]. Denne indsigelse bekræfter [medarbejder 5] i øvrigt i sin mail til os af d 1. maj [19. april 2017]. Her skriver hun følgende" Jeg er ked af, at I havde en forventning til maden på brasseriet. Maden i brasseriet er ikke det samme som vi laver på vores egne hoteller, jeg er dog sikker på at hverken [medarbejder 1 eller 2] har sagt at maden ville være den samme." underforstået, at maden på Braseriet ikke er af samme høje standard som på [Bs] egen [Hotel 2]. Vi er ikke gjort opmærksom på dette, og [B] har ikke fremlagt dokumentation på, at det er oplyst os hverken ved bestilling eller på noget senere tidspunkt.

Lejligheden

...

[Medarbejder 5] tolker svaret fra [Hotel 1] forkert, idet ikke 3 af værelserne havde vinduer ud til det fri. "Vinduet" i 2 af værelserne var ruder øverst på væggen/lysindfald som vendte ud mod stuen og ikke ud til det fri, og som ikke kunne åbnes. Det tredje værelse havde slet ingen vindue eller lysindfald.

Kun de sidste 2 af de i alt 5 værelser havde vinduer ud til det fri, og som kunne åbnes. Ingen af alle de 5 værelser havde ventilation installeret.

På den lejlighed vi bestilte ud fra den tilsendte tegning, havde alle værelser oplukkelige vinduer ud til det fri.

Endvidere havde vi bestilt lejligheden med de 3 balkoner, som vendte i forskellig retning. I den tildelte lejlighed var der kun 2 balkoner som begge vendte mod nord nordøst.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 16. og 17. november 2017 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Bureauet har erkendt, at den udleverede plantegning over lejligheden ikke stemte overens med den lejlighed klageren blev indkvarteret i. Af plantegningen fremgik, at alle værelser havde vinduer, og at der var i alt tre balkoner.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren blev indkvarteret i en lejlighed, der havde to balkoner, og hvor tre ud af fem værelser ikke havde vindue ud til det fri.

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 5.000 kr.

Det af klageren anførte vedrørende manglende sydvendt balkon kan ikke anses som en mangel, da klageren ikke skriftligt i aftalegrundlaget er blevet lovet, at balkonerne havde en bestemt beliggenhed.

Ankenævnet finder endelig, at klageren ikke har godtgjort, at forplejningen var utilfredsstillende.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret 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 5.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 7. juni 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