

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0153

afsagt den 19. december 2017

KLAGER	[K]	(2 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Playa de las Américas, Tenerife. 11.3.–25.3.2017. Faktisk hjemkomst 18.3.2017.	
PRIS	I alt 25.277 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. høj musik fra underholdning på hotellet om aftenen, hotellets standard, utilfredsstillende aircondition, defekte elevatorer og beskidt service i restauranten. Opkrævning af tillæg for ”Olie- og Valutajusteringer”.	
KRAV	”Fuld kompensation” heri indeholdt tilbagebetaling af tillægget ”Olie- og Valutajusteringer”.	
KLAGEGEBYR	3. juli 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	23. oktober 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.700 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. juli 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 2. januar 2017 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Playa de las Américas, Tenerife, for 4 personer for perioden fra lørdag den 11. marts til lørdag den 25. marts 2017 med indkvartering i superiorværelse på hotel [...]. Med All Inclusive.

Klageren valgte den 18. marts 2017 at afbryde opholdet og rejse hjem.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. høj musik fra underholdning på hotellet om aftenen, søm/skrue der stak op af gulvet på værelset, som medførte at klagerens søn på 2 år fik et dybt sår i foden, utilfredsstillende aircondition, som ikke kunne køle tilstrækkeligt, defekte elevatorer og beskidt service i restauranten.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauet på bestillingstidspunktet opkrævede et tillæg for "Olie- og Valutajusteringer".

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

” ...

[Hotellet] er et hotel, der byder på noget for enhver smag, til folk i alle aldre. Du vil ved ankomst blive mødt af et venligt hotelpersonale i den lille og hyggelige reception. Hotellet er bygget og indrettet i typisk spansk stil og vil fremstå utrolig hyggeligt, men ligeledes en smule slidt hist og her, dette er dog blot en del af charmen ved hotellet. Et ophold her vil være velegnet til hele familien, da det udover den centrale beliggenhed, ligeledes tilbyder faciliteter som motionsrum, tennisbaner, pool og andre sportsaktiviteter i løbet af dagen. Der findes ligeledes underholdning hvor de mindste kan være med, de vil møde et animationsteam, der f.eks. arrangerer miniklub til de mindste, underholdning i løbet af dagtimerne som f.eks. petanque, vandpolo eller bingo. Live musik, dans eller noget helt tredje i aftentimerne.

...

Værelser

Hotellets 437 værelser er rummelige og centralt beliggende i forhold til hotellets faciliteter. Værelserne er velindrettede med rigelig plads til forældrene i soveværelset, mens der i stuen er plads til en opredning til børnene. Du vil på værelserne finde kølende aircondition, lækker balkon, tv og hårtørrer.

...

Der tilbydes 2 typer værelser:

Superior-værelser og dobbeltværelser, fælles for værelserne er faciliteterne samt indretningen med 2 separate rum; et soverum samt et opholdsrum hvor opredningen til 3. og 4. person findes. Alle værelserne er af ældre dato og vil fremstå en anelse slidte, superior-værelserne er dog nyere og mere moderne indrettet i forhold til de mere autentisk spansk indrettede dobbeltværelser.

Pension

Dit ophold på [hotellet] er med All Inklusive. Her serveres dagens måltider som udgangspunkt fra buffet, mens hotellets bar skænker drikkevarer i løbet af dagen.

...

Dagens måltider vil blive indtaget i hotellets store og hyggelige restaurant, som findes i kælderplan.

...

Elevator

Ja

..."

Af klagerens "Billet" fremgår bl.a.:

"...

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

...

Tillæg

Olie- og Valutajusteringer – kr. 181

3 pers

..."

Af bureauets "Almindelige bestemmelser" fremgår endvidere:

"...

Pkt. 2 – Rejsens pris m.v.

...

Der vil ved bestilling forekomme et obligatorisk olie- og valutatillæg pr. person. Tillægget kommer på afslutningsvis i bookingforløbet.

...

Pkt. 3 – Betaling, prisændringer m.v.

...

Der betales obligatorisk et gebyr for olie- og valutajusteringer pr. person ved bestilling af rejsen for at undgå, at rejsen inden afrejse får en merpris herfor.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 20. marts 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Vi vil hermed gerne klage over den rejse til Tenerife, vi netop er vendt hjem fra. Vi rejste hjem en uge tidligere end planlagt, da forholdene på hotellet gjorde det meget svært for os at nyde opholdet. Hotellets dårlige stand og forholdene på stedet er så grelle, at vi ser os berettiget til fuld kompensation. Vi håber, I kan se fornuften i dette.

Vi fløj til Tenerife d. 11/3 og ankom i løbet af eftermiddagen. Ved første øjekast ser [hotel] ganske tilforladeligt ud.

Vi ankom midt i en sandstorm (calima) og temperaturen var på den gode side af de 30 grader. Vores sønner, 1 og 2 år gamle, havde været oppe meget tidligt grundet afrejsetidspunktet (07.15) og var udmattet. Desværre fungerede klimaanlægget ikke på værelset, og der var ulideligt varmt. Vi henvendte os i receptionen, der sendte en servicemedarbejder op på værelset sidst på aftenen. Denne måtte dog konstatere, at anlægget ikke kunne repareres, og vi fik at

vide, at det ikke fungerede bedre på andre værelser. Anlæggene var tilsyneladende meget gamle og misvedligeholdte.

Trods varmen fik vi vores børn lagt i seng. Ved 20-tiden begyndte aftenens underholdning så. Meget høj musik indtil midnat. Børnene vågnende og var utrøstelige. Lydniveauet var så højt, at selv ikke ørepropper hjalp dem. Da musikken endeligt sluttede, fortsatte gæsterne larmen ved baren indtil 2-tiden. Hverken vi eller vores drenge fik ret meget søvn den nat.

Vi bad om et nyt værelse næste morgen og fik tildelt det, der skulle ligge længst væk fra scenen og baren (placeret midt i hotellet). Men heller ikke her var der ro. Støjen var den samme, og vores børn kunne ikke sove før efter midnat (de sover normalt ved 19-tiden).

Efter to dage i et hedt værelse og med meget lidt søvn var vi alle ganske kvæstede. Desværre var elendigheden lige begyndt. Om morgenen på andendagen trådte vores ældste dreng, [...], på en skrue, der stak op ad gulvet foran toiletdøren. Han fik en grim flænge i foden og et slemt chok. Resten af dagen gik med at trøste ham, og efterfølgende måtte vi bære ham rundt, da han ikke kunne gå på foden. Receptionisten beklagede og sendte en medarbejder, der dækkede skruen til.

En dårlig start på en ferie, vi havde glædet os meget til. Vores forventninger var desuden høje, da de to rejser med [B], vi tidligere har været på, har været fortræffelige.

Ud over nævnte, vil jeg tilføje følgende forhold:

- De tre elevatorer på hotellet gik i stykker på skift, hvilket gjorde det svært at komme op og ned med barnevogn og en dreng, som havde svært ved at gå. Der var som regel en, der virkede, men man måtte lede efter den - og det er et stort kompleks.

- Ud af de syv dage, vi var på [hotellet], fik vi kun rengøring fire dage. Selvom vi henvendte os til både rengøringspersonalet og i receptionen, blev vi glemt.

- Servicen i restauranten, hvor maden var ganske fin, var møgbeskidt. Der var madrester på omtrent halvdelen af tallerkenerne, og vi endte med at spise ude mange måltider.

- Selvom vi henvendte os hos personalet samt guiderne forblev støjen fra showet hver aften meget høj. Som min hustru meget præcist udtrykte det: "Det er som at holde ferie i [en barga-de]."

- Rengøringspersonale og håndværkere, mænd som kvinder, låste sig direkte ind på værelset uden varsel. Ved et tilfælde nåede min hustru akkurat at dække sig til med et håndklæde (hun var lige trådt ud af badet). Det hører ingen steder hjemme.

Tre dage inde i opholdet henvendte jeg mig til guiderne. Disse kunne desværre ikke hjælpe os med at finde et andet hotel, så vi kunne nyde resten af vores ferie. Vi søgte selv efter både lejlighed og hotel, men alt var booket. Da vi blev tilbudt at rejse hjem før tid, tog vi i mod det.

For at sige det lige ud, så har det været en ferie i helvede. Jeg er [uddannelse] og rejser meget i hele verden. Jeg har boet på et utal af hoteller, fra dem uden stjerner til dem med seks, og jeg forstår på ingen måde de fire stjerner, [hotellet] skulle have (I har angivet det til 3,5 stjerner - stadig alt for højt).

Da min hustru bestilte rejsen, talte hun indledningsvis med en af jeres medarbejdere. Her blev hun informeret om, at [hotellet] var et lettere slidt hotel, men at tingene fungerede. Dette kunne vi godt leve med, men der var tale om en grov underdrivelse. Vi blev desuden forsikret om, at det var et familievenligt sted, hvilket var altafgørende for vores valg om at bestille rejsen.

Men med støj til midnat, lav sikkerhed og lav hygiejne lever hotellet på ingen måde op til det. ..."

I mail af 6. april 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...

Først og fremmest: Jeg har ikke først kontakt med guiderne omkring vores utilfredshed tre dage inde i rejsen. Samme dag, vi taler med receptionisterne om larm og manglende aircondition, har jeg en dialog med en mandlig guide samt en kvindelig guide omkring manglerne (jeg har ikke noteret mig navnene, men den kvindelige havde vidst kun været på destinationen en uges tid - måske hjælper dette?)

Kaldet på tredjedagen nævner jeg, fordi dette var kulminationen på et tre dage langt forløb med dialog med BÅDE guider og receptionen. Samme dag, en time tidligere, træder min ældste søn [...] på det nævnte søm.

...”

I mail af 10. april 2017 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Vi begyndte vores ophold på hotellet med et værelse på 5. sal. Her var støjen meget slem. Dette kommunikerede jeg videre til guiderne. Og samtidig fik jeg en snak med en hotelmedarbejder i forbindelse med en række spørgsmål om shoppingmulighederne i nærheden af [hotellet]. Hun var, så vidt jeg forstod, receptionschef og fortalte mig, at hun ville placere os i det værelse på hotellet, hvor der var allermindst støj (i en anden fløj på 3. sal). Derfor kunne vi ikke se fornuften i at flytte tilbage til 5. sal igen. Gevinsten herved var ikke til at få øje på. Og udsigten til igen at skulle pakke ned/og pakke ud for fire personer tog ligeledes gejsten fra os. Vi var ikke taget på ferie for at agere flyttemænd.

Med hensyn til den manglende airconditioning, som jeg nævnte for jeres guider første aften, fik vi af både hotellets tekniker og receptionisten at vide, at klimaanlæggene på andre værelser heller ikke fungerede bedre. For der var tale om et samlet anlæg, som var meget gammelt og nedslidt. Så her ville endnu et værelsesskifte heller ikke gøre nogen forskel.

Og hvordan skulle det hjælpe på de evigt svigtende elevatorer, at vi fik et nyt værelse endnu længere oppe. Vi måtte allerede gang på gang slæbe vores mindste søns vogn op ad trappen til 3. sal. At skulle slæbe den til 5. sal ville ikke gøre det bedre.

...”

I mail af 21. juli 2017 til Ankenævnet anfører klageren endelig:

”...

Vi forsøgte at optage støjgenerne på vores værelse med en Iphone 6. Desværre er optageren ikke følsom nok til at registrere lyden i rummet, selvom den var meget høj. Der var kun en smule interferens på optagelsen.

...

Vi overvejede i stedet at optage lyden uden for rummet, men da det jo ikke ville give et retvisende indtryk, valgte vi at undlade og håbe på, at [Bs] medarbejdere ville tro på os, bl.a. i kraft af, at vi er stamgæster ved [B], der aldrig har klaget over noget før.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 19. oktober og 29. november 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Fuld kompensation” heri indeholdt tilbagebetaling af tillægget ”Olie- og Valutajusteringer”.

Bureauet gør i mail af 4. april 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har i forbindelse med din henvendelse været i kontakt med vores rejseledere på destinationen og som du selv beskriver i din klage til os, kontakter I dem først tre dage inde i jeres ferie. Dette har betydning for den videre behandling af jeres sag, da I i løbet af disse tre dage selv har taget kontakt til receptionen angående klimaanlæg, larm og værelses flyt mm. I denne periode kunne vores rejseledere være kontaktet og formodentlig have udbedret de gener som I oplevede, til jeres tilfredshed.

På jeres rejsebevis fremgår følgende, citat rejsebevis:

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

Da I kontakter vores rejseledere d. 14/3 ytrer I ønske om at blive flyttet til et andet hotel grundet de gener som I har oplevet på [hotel]. Som du selv påpeger var der desværre høj belægning på hele øen i denne periode, hvorfor det ikke var muligt at flytte jer til et andet hotel. I stedet foreslår vores rejseledere at flytte jer til en højere etage, for at flytte jer længere væk fra hotellets underholdning, men dette ønsker I ikke.

Til sidst ytrer I ønske om at rejse hjem i stedet, hvilket I tilbydes uden beregning. Dette er et ekstraordinært tilbud som vi normalt ikke har mulighed for at tilbyde vores gæster uden merbetaling. I forbindelse med, at I vælger at takke ja til at rejse hjem til Danmark, informerer vores rejseledere jer ligeledes om, at det ikke vil være muligt at søge kompensation når I kommer hjem, da I selv vælger at afbryde jeres ferie.

Hele den oplevelse som I har haft med [hotel] er meget beklagelig. Vi har sendt jeres klagepunkter videre til hotellet og vil samtidig bruge jeres henvendelse i vores videre vurdering af hotellet.

...

Desværre kan vi ikke imødekomme jeres ønske om kompensation, da vores rejseledere ikke blev kontaktet før jeres utilfredshed havde vokset sig så stor med hotellet at I ønskede at flytte.

...”

I mail af 10. april 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Jeg har igen været i kontakt med vores rejseledere på destinationen, som fortsat holder fast i, at I ikke henvendte jer angående de problemer, som I oplevede før på 3. dagen, hertil kan jeg ligeledes se, at jeres sag ikke er åbnet før d. 14/3. Det er uheldigt, at I ikke er enige om hændelsesforløbet, hvorfor jeg har forsøgt at tage udgangspunkt i, at I henvendte jer tidligere. Eftersom I takker nej til den løsning, som bliver tilbudt jer d. 14/3 om eksempelvis at blive flyttet til 5. sal, længere væk fra larmen, er vores afgørelse i jeres sag dog fortsat den samme. I stedet valgte I at rejse hjem på billetter som I fik uden beregning. Derudover ytrede vores rejseledere ligeledes ønske om, at finde en løsning på problemerne, så I blev glade for at bo på [hotellet], men I ønskede udelukkende at blive flyttet til et andet hotel, hvilket desværre ikke var muligt i den periode, hvor I opholdte jer på Tenerife.

...”

I mail af 2. oktober 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Vi har virkelig forsøgt at vende og dreje denne sag til gæstens fordel, men faktum er og bliver, at gæsten ikke har kontaktet vores rejseledere før d. 14/3 - 3 dage efter ankomst, som gæsten også skriver i sin første henvendelse til kundeservice, samt at vores rejseledere ikke har oplevet, at gæsten har ønsket at finde en løsning på selve hotellet.

Den første henvendelse efter gæstens hjemrejse, modtager vi d. 20/3 - se bilag [C]. Her beskriver gæsten et forløb, hvor de har taget kontakt til hotellet, men ikke rejselederne de første dage. Her skriver gæsten til os, at de 'tre dage inde i opholdet' henvender sig til vores rejseledere'. Dette stemmer overens med den logbog, som vores rejseledere har ført på gæsternes henvendelser.

Da vores rejseledere modtager gæstens henvendelse, ønsker de selvfølgelig at udbedre de forhold, som gæsten finder kritiske. Her tilbydes gæsten at flytte værelse til 5. Sal med havudsigt og på et bedre værelse, samt væk fra scenen på hotellet. Dette er gæsten ikke interesseret i, selvom vores rejseledere forsikrer om, at der ikke vil opleves støj fra underholdningen på dette værelse.

Vores rejseledere får den klare opfattelse, at gæsten ikke ønsker at finde en løsning på hotellet, men at den eneste løsning de finder mulig, er at blive flyttet til et andet hotel. Dette undersøger vores rejseledere, men da øen er fuldt belagt, er dette ikke muligt. Da gæsten selv har foreslået at hjemrejse, vil være en mulighed, hvis ikke der er andre hoteller, tilbydes gæsten dette i stedet.

Vores rejseledere er nøje oplært i at finde løsninger og hjælpe vores gæster, hvorfor den generelle tilfredshed hos [B] også er meget høj. Som I kan se i det fremsendte materiale, har vi i kundeservice virkelig undersøgt sagen til bunds i forhold til, om vores rejseledere husker forkert, men hverken deres skema (som ikke placerer vores mandlige rejseleder på hotellet den første aften), eller deres oplevelse af forløbet passer med den sagsgang, som gæsten beskriver.

Endvidere ønsker vores rejseledere altid selv at tage fat i hotellet, når der opstår problemer. Vores gæster bliver ikke bedt om, selv at henvende sig til hotellet, da vi vores rejseledere har bedre mulighed for at få løst eventuelle problemer end gæsterne har dette baseret på utallige eksempler, hvor gæster først selv opsøger hotellet, for derefter, at bede vores rejseledere om hjælp.

Når vi skriver til gæsten (bilag [C]), at vi har forsøgt at tage udgangspunkt i, at de henvender sig tidligere (end de omtalte 3 dage inde i opholdet), er det for at vise gæsten, at vi har forsøgt at belyse sagen fra enhver side. Det ændrer dog ikke ved selve sagsforløbet og vores endelige konklusion om, at gæsten med sin afbrydelse af ferien, ikke har ret til kompensati-

on.
Angående klimaanlægget henviser vi til ovenstående beskrivelse, hvor gæsten frabeder sig hjælp på selve hotellet, men kun ønsker at flytte til et andet hotel. Havde vi været oplyst om den manglende aircondition allerede på dag 1, kunne vi selvfølgelig have afhjulpet dette problem.

Angående det beskidte service i restauranten, er vi ikke blevet oplyst herom mens gæsten opholdte sig på destinationen.

Angående elevatorer, så er der altid minimum en elevator der virker på [hotel].

Endvidere vil vi gerne understrege, at bilag 11 ikke stemmer overens med den serviceformular, som vi har modtaget en underskrift på fra gæsten. Se vedhæftede.

...

Hos [B] har vi ikke tidligere oplevet problemer med urimelig støj på [hotellet], hvorfor denne klage også er kommet bag på os. På et hotel med underholdning (som fremgår af hotelbeskrivelsen), må det dog altid forventes, at der vil fremkomme nogen former for støj fra sceneshows mm. og som det fremgår af serviceformularen, er disse shows stoppet klokken 23 - dette har gæsten selv skrevet under på, hvilket ikke stemmer overens med oplysningerne bilag 14.

Hos [B] har vi den pågældende uge haft 65 gæster på hotellet og dette er den eneste booking, som har oplevet problemer med støj. Andre gæster har ligeledes rejst med børn. Det er endvidere mig personligt, som har solgt gæsterne dette hotel. Jeg har selv besøgt hotellet og er i tæt kontakt med vores rejseledere angående netop [hotellet] igennem sæsonen 17, da vi har rigtig mange gæster på hotellet hver uge. [Hotellets] beskrivelse lever fuldt ud op til den oplevelse, som vores gæster generelt kan forvente på deres ferie, dette betyder dog ikke, at der ikke kan være undtagelser, hvorfor vi altid skal være opmærksomme og hjælpe vores gæster, når de har behov for det. Vores gæster bliver ved ankomst informeret om, at vores rejseledere besøger hotellet hver dag under deres ophold, samt at de kan træffes telefonisk døgnet rundt. Gæsterne har altså rig mulighed for at kontakte os og få den nødvendige hjælp.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 26. april 2017 til klageren.

Klageren har i mail af 17. november 2017 til Ankenævnet yderligere kommenteret klagesagen og anfører:

"...

I forbindelse med køb af vores rejse, undersøgte vi destinationer og priser på [Bs] hjemmeside. I forbindelse med bookingen kontaktede vi [B] telefonisk, da vi havde nogle uddybende spørgsmål (som tidligere er beskrevet), til det hotel vi gerne ville booke. I den forbindelse blev vi ikke oplyst om, at der blev lagt et tillæg for olie- og Valutajusteringer oveni prisen.

..."

Bureauet har i mail af 28. november 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

"...

Vi oplyser om olie- valuta gebyret under Pkt. 2 og Pkt 3. I vores Almindelige Bestemmelser som fremgår på vores hjemmeside under Værd at vide. Derudover er de almindelige bestemmelser fremsendt sammen med gæstens billet ved bestilling d. 2/1-2017.

...

Endeligt fremgår oplysninger om de 181,- når man kigger priser og besøger vores hoteller på hjemmesiden - se vedhæftede (OV- v booking).

Jeg har personligt solgt gæsten denne rejse og har en fast 'tale', hvor netop olie-valuta gebyret bliver nævnt, for at undgå sager, hvor vores gæster stiller sig uforstående overfor gebyret. Derudover har gæsterne haft 8 dage, fra de modtager deres rejsebevis, hvor gebyret fremgår, til de betaler for rejsen.

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at airconditionlægget på klagerens hotelværelser var utilfredsstillende, at hotellets elevatorer var defekte og at klagerens søn pådrog sig en skade på et søm, som stak op af gulvet på klagerens værelse.

På denne baggrund, og henset til at klageren flyttede til et andet værelse på hotellet dag 2 – søndag den 12. marts 2017 - finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Manglerne bedømmes kompensationsmæssigt til klagerens hjemrejse lørdag den 18. marts 2017.

Da rejsen ikke findes at have været ganske uden værdi for klageren, og da der således ikke er grundlag for at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt, fastsættes nedslaget efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.700 kr.

Den omstændighed, at klageren eventuelt først reklamerede til bureauets guider tirsdag den 14. marts 2017, kan ikke føre til et andet resultat ud fra bureauets reklamationsregler, da klageren allerede på ankomstdagen lørdag den 11. marts 2017 reklamerede til hotellet.

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende på et feriemål som det omhandlede – også henset til de enkelte oplysninger i udbudsmaterialet om, at der ville være ”Live musik, dans eller noget helt tredje i aften timerne”, - være forberedt på, at der kan forekomme musik- og støjgener.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet, at de kritiserede forhold – selv om de af klageren har været følt generende – ikke har overskredet den tolerancetærskel, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere.

Ankenævnet finder derfor, at det nævnte forhold ikke kan anses for en mangel ved rejsen, og Ankenævnet kan således ikke imødekomme klagerens krav.

Det fremgår af § 3 i bekendtgørelse om pakkerejser, at arrangøren, inden der indgås aftale om køb af en pakkerejse, skal give kunden de oplysninger, der er angivet i afsnit I i bilaget.

Af bekendtgørelsens afsnit I, nr. 2 og 2.1. fremgår, at kunden, i det omfang det har betydning for pakkerejsen, ved bestillingen skal have oplysning om pakkerejsens grundpris, der inkluderer alle obligatoriske tillæg og afgifter, der er nødvendige for pakkerejsens gennemførelse.

Da rejsen er bestilt telefonisk hos bureauet, og da rejsens samlede pris fremgik af billetens forside, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Ankenævnet skal henstille, at bureauets kvittering ved afhjælpning af mangler ikke indeholder en erklæring, der forudsætter, at klageren fraskriver sig sine rettigheder i henhold til pakkerejseloven i øvrigt.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

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 3.700 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. juli 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