

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0207

afsagt den 4. december 2017

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (2 personer)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Taormina, Sicilien. 22.7.-30.7.2017.

**PRIS** I alt 12.790 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. andet hotel end bestilt.

**KRAV** Økonomisk kompensation.

**KLAGEGEBYR** 25. august 2017

**SAGEN FULDT OPLYST** 28. september 2017

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.800 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. januar 2018. 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 %.*

*Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. juli 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Letojanni, Sicilien, for 2 personer for perioden fra lørdag den 22. juli til søndag den 30. juli 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel 1]. Med morgenmad og havudsigt.

Bureauet kontaktede samme dag klageren telefonisk, og oplyste at klageren, pga. overbooking, ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel. Klageren blev i stedet indkvarteret i dobbeltværelse på [hotel 2] i Taormina området. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. andet hotel end bestilt meddelt kort efter bestilling, og 48 timer før afrejse. Hotellet var utilfredsstillende navnlig pga. at det var 3 stjernet og ikke 4 stjernet, manglede swimmingpool og der var hverken havudsigt eller balkon/terrasse på værelset.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauets service var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

”...

[Hotel 1]\*\*\*\*

[Hotel 1] er et hyggeligt hotel med en rar atmosfære. Hotellet ligger direkte på stranden, kun 10 minutters gang fra centrum i Letojanni, der du finder restauranter, barer og butikker.

...

Mellem stranden og hotelbygningen finder du en solterrasse med swimmingpool, liggestole og parasoller.

...

Værelser

Standard dobbeltværelser for 2 personer med mulighed for ekstrasing til børn under 12 år.

Dobbeltværelser med havudsigt for 2 personer med mulighed for ekstrasing til 2 personer.

Alle værelser har eget bad, TV, telefon og balkon/terrasse.

Alle værelser har aircondition, minibar mod betaling og safetyboks.

...”

I udbudsmaterialet er det hotel klageren indkvarteres på bl.a. beskrevet således:

”...

[Hotel 2]\*\*\*\*

[Hotel 2] er et hyggeligt hotel med en flot beliggenhed i bjergene ved Taormina. Ikke langt derfra finder du strand, et udvalg af spisesteder og svævebanen som går til Taormina by og strandområdet.

Dette hotel passer til dig som vil kombinere sol & badning med sightseeing & byliv.

[Hotel 2] har en kort afstand til stranden og strandklub som tilhører søsterhotellet Ipanema Beach.

...

Værelser

Standard værelser for kun 2 voksne uden mulighed for ekstrasing.  
 Dobbeltværelse med havudsigt og balkon for 2 personer med mulighed for ekstrasing til 2 personer.  
 Alle værelser har eget bad og TV  
 Alle værelser har aircondition, minibar mod betaling og safetyboks.  
 ...”

Af bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...  
 Hotelklassificering  
 Hotellerne klassificeres ud fra mange forskellige kriterier som f.eks. komfort, service, vedligehold, beliggenhed, facilitetstilbud i relation til pools, frokostbarer/restauranter, spaafdeling og lignende.  
 Specificeret og detaljeret information om hvert hotel finder man i hotelbeskrivelsen for hvert hotel under det aktuelle rejsemål.  
 Klassificering af de forskellige rejsemåls hoteller bestemmes af det aktuelle lands turistmyndigheder.  
 ...  
 Kategori 4. Høj standard. Hoteller med høj standard ofte med bredt og godt facilitetstilbud.  
 Kategori 3. Middel standard. Hoteller med middel standard ofte med begrænset facilitetstilbud. Denne type hotel kan være af ældre dato, men er velholdt.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage på rejsemålet i mail af 25. juli 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...  
 Ved køb af rejse vægtede vi højt at hotellet som vi bestilte tilbød dobbeltværelse med balkon, samt pool som en del af den samlede pris. Efter telefonisk samtale med [medarbejder 1] fra [B], i øjeblikket hvor rejsen skulle betales, modtog vi garanti på at alt var som det skulle være. Dertil at en overbooking ikke ville blive en aktuell problemstilling. [Medarbejder 1] fra [B] tilkendegav ligeledes at der ikke var tale om at rejsen var en afbuds/lastminute rejse, som vi havde bestilt.  
 Da vi senere på dagen (flere timer efter køb) modtager telefonisk opkald fra [B], angående overbooking på [hotel 1], får vi af vide at der arbejdes på en løsning, men vi bliver ikke forelagt nogle valg.  
 Da vi så senere på dagen (torsdag d. 20) har kontakt til [B] igen (ved selv at tage kontakt lige inden telefontiden udløber), føler vi os presset til at acceptere flytning til et andet hotel, som [B] har fundet, trods manglende information omkring dette hotel. Kufferterne var allerede pakket, og tidligere korrespondance med [medarbejder 1], havde givet os et troværdigt grundlag for det produkt vi havde betalt for. Dette pres til at acceptere er yderligere grundet i det tidspres [B] [medarbejder 2] pålægger os, da hun nu nævner at vi SKAL sige ja inden for 10 minutter, hvis vi skal nå at få et hotel.  
 På baggrund af denne telefoniske kommunikation, føler vi ikke at vi har haft fyldestgørende grundlag til at bedømme flytningen til et andet hotel, jævnfor de kriterier vi i første omgang havde lagt vægt på, i forhold til vores ophold på Sicilien. Dertil modtager vi først dagen efter

(igen efter egen forespørgsel) den afgørende booking bekræftelse.

Da vi ankommer til [hotel 2] ser vi at vi er blevet nedgraderet til et standardværelse, uden balkon eller altan, men blot et vindue vi kan åbne, og kigge lige ind i en væg. Vi ser tilmed også at hotellet ingen pool har. To faktorer som altså er direkte modstridende til hvad vi i første omgang havde vægtet højt i forhold til vores booking af [hotel 1].

Nogle af disse faktorer kan være nævnt telefonisk, men jævnfør dørsalgsloven har vi ikke haft fyldestgørende grundlag for at godkende en flytning af hotel, så tæt på afrejse dag. Dermed forbeholder vi os retten til at benytte fortrydelsesretten, til delvist at fortryde flytningen til et nyt hotel, på baggrund af den præmis det blev fremlagt for os. Delvist skal forstås som at nu er vi her, og så må vi leve med forholdene.

Vi ønsker derfor med denne mail, at [B] giver et forholdsmæssig afslag (refundering) af prisen for den totale rejse, uagtet at der skulle være prisforskel på [hotel 1] og [hotel 2], da afgørende faktorer i feriebookingen, ikke lever op til forventet.

..."

I mail af 25. juli 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...

Det er korrekt at [hotel 2] er accepteret telefonisk inden afrejse. Her må jeg dog henvise til at det er gjort mundtligt, under tidspres fra [B] medarbejder, og under den påstand om at vi blev flyttet til et standardmæssigt tilsvarende hotel. At pool og dobbeltværelse med balkon ikke kunne imødekommes, levede ikke op til vores forventninger ved ankomst, og var en uklarhed inden afrejse. Dertil er der en anden afgørende faktor for at vi i første omgang bookede rejse via [B], og at vi accepterede flytning til [hotel 2]. Denne faktor er at [B] både mundtligt under sidste telefonsamtale, og via hjemmesiden fejlagtigt informerer os om at [hotel 2] også er et firestjernet hotel. Ved ankomst til destination og efter egen research ser vi at alle andre rejseselskaber, inklusiv hotellet selv, betegner [hotel 2] som et trestjernet hotel. Dette er et brud på pakkerejseloven jævnfør kapitel 3. "Information m.v. - paragraf 5 stk. 2" vedrørende:

"Oplysninger i en brochure, annonce eller andet markedsføringsmateriale anses som en del af aftalen om køb af pakkerejsen, medmindre ændringer er meddelt kunden inden aftalens indgåelse."

Denne må siges at være gældende på baggrund af den information vi har fået forelagt mundtligt under tidspres, såvel som fejlagtigt informeret på [Bs] egen hjemmeside. Havde vi vidst at vi blev rykket til et trestjernet hotel havde vi nødvendigvis ikke accepteret dette "tilbud". Der må på baggrund af denne fejlinformation/falsk markedsføring forstås at [B] har misligholdt aftalen om pakkerejse mellem [B] og kunde.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 28. juli og 9. august 2017 til bureauet og mails af 20. og 27. september 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver økonomisk kompensation.

Bureauet gør i mail af 9. august 2017 til klageren bl.a. gældende:

"...

Vedr. køb afrejsen, så oplyser vores salgskonsulenter, at I d. 20. juli pr. telefon (før købet af rejsen) spurgte ind til om vi overbookede vores fly, da dette ofte kan forekomme på rute-flyafgange. Dette afviste salgskonsulenten helt korrekt.

Efter I online har købt rejsen, modtager vi en mail fra [hotel 1]\*\*\*\* at de desværre netop har udlejet værelset til anden side. Vi informerer jer omkring dette telefonisk og oplyser, at vi søger efter et alternativt og tilsvarende hotel, men at dette er svært, da der er 2 dage til afrejse, det er højsæson på Sicilien og alle hoteller derfor er fuldt booket.

Da I selv ringer ind et par timer senere, taler I med [medarbejder 2] der er salgschef i Danmark. Hun tilbyder jer [hotel 2]\*\*\*\* samt informerer tydeligt om, at det er et almindeligt standardværelse med morgenmad, at der ikke er pool på hotellet samt at vi ikke kunne garantere balkon og havudsigt på standard værelser på dette hotel.

Samtidig blev I tilbudt annullering af rejsen og refundering af pengene, dette afviste I. I fik derefter ca. 1 time til at læse om hotellet på vores hjemmeside, og tale sammen om I ville have dette hotel/rejse. Tidsbegrænsningen skyldtes at [hotel 2] også havde andre der forespurgte dem om ledige værelser.

I accepterede [hotel 2] og vi sendte et nyt rejsebevis via mail. Vi beklager naturligvis, hvis dette ikke kom frem til jer og ved jeres opkald til os dagen efter gensendte vi rejsebeviset på mail.

Når en rejse er accepteret og betalt, fremsendes rejsebevis og rejsebureauets almindelige betingelser er gældende.

...

Afslutningsvis er vi naturligvis kede af at I ikke har været tilfredse med rejsen. Men vi finder at I har fået præcis hvad der er købt og betalt for, så jeres ønske om kompensation afvises hermed.

...”

I mail af 9. august 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Hvis du tager en hurtig google søgning, vil du se hotellet ligger og svinger på mellem 3 – 4,5 stjerner alt efter hvilket selskab der markedsfører hotellet. Vi oplyser 4 stjerner, da det er den information vi har fået fra hotellet.

...”

I mail af 14. september 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Kunden ringer ind, taler med [medarbejder 1] og spørger om vi overbooker vores fly til Sicilien, da det er rute-fly og han er bekendt med at overbooking er normalt i branchen, da han selv har arbejdet i rejsebranchen. Vi svarer nej, da dette ikke er muligt i vores booking system.

Kunden køber herefter rejsen online.

Kort tid efter informeres vi fra [hotel 1] på Sicilien, at de desværre har lejet værelset ud til anden side, da der kun er 2 dage til ankomst. Vi søger efter et tilsvarende eller bedre alternativ til kunden, men det er svært da alle hoteller på Sicilien er fuldt booket på dette tidspunkt (Juli måned). Vi kontakter kunden og informerer ham om det, samt oplyser at han kan annullere og få pengene retur eller afvente et alternativt hotel, som vi fortsat arbejder på at finde til ham.

Senere samme dag taler [medarbejder 2] med ham og oplyser, at vi har fundet et alternativ til ham, hvilket er [hotel 2], som også har 4 stjerner. Hun beskriver med det samme hotellernes

forskel og henviser ham til hotel beskrivelsen på [http://www.\[B\].dk/charterrejser/sicilien-italien/\[hotel 2\]/](http://www.[B].dk/charterrejser/sicilien-italien/[hotel 2]/), så de selv kan se og læse om hotellet inden de træffer en afgørelse. [Medarbejder 2] har selv været på Sicilien og kender derfor hotellerne. Da både vi og kunden er under tidspres, oplyser hun grundigt om forskellen på de to hoteller. Vi var 3 på salgskonto- ret inde over denne sag, så vi ved at kunden blev oplyst omkring de vigtigste forskelle (belig- genhed, pool, værelse), således at han ikke blev overrasket når han kom ned på destinationen. Han spurgte ind til balkon/terrasse/udsigt på [hotel 2] og [medarbejder 2] oplyste flere gange, at vi gerne ville skrive det som et stort ønske, men at vi ikke kunne love det. Vi kunne ikke få andre muligheder til ham på Sicilien den pågældende dato, da alt var fuldt booket. Så [medar- bejder 2] oplyste ham igen om sine rettigheder/muligheder; annullering af rejsen eller [hotel 2], samt at prisen er den samme. Kunden vil tale med kæresten og vende tilbage. Vi gør op- mærksom på, at han meget gerne må vende tilbage så snart de er afklaret, da der er meget kort tid til afrejse og [hotel 2] afventer besked fra os. Kunden accepterede telefonisk [hotel 2] efter aftale med kæresten.

...

Bemærkning vedr. [hotel 2]s 4 stjerner

[Hotel 2] har 4 stjerner, derfor fremgår dette naturligvis på vores hjemmeside. Hotellet oply- ser, at de pr. 1/1-2018 nedgraderer til 3 stjerner.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 25. september 2017 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at bureauet den 20. juli 2017 – 2 dage før afrejse – meddelte klageren telefonisk, at han ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel, [hotel 1], men i stedet ville blive indkvarteret på hotel [hotel 2]. Dette hotel var for klageren utilfredsstillende navnlig pga. manglende havudsigt og balkon på hotelværelset samt manglende swimmingpool på hotellet.

Den omstændighed, at klageren ved den telefoniske meddelelse den 20. juli 2017 om hotelændring så sig nødsaget til at acceptere ændringen, kan ikke tillægges betydning ved sagens afgørelse, da klageren på dette tidspunkt ikke har haft reel mulighed for at købe en tilsvarende rejse andetsteds.

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 3.800 kr.

Da klageren ikke har godtgjort, at [hotel 2] under opholdet var kategoriseret som et 3 stjernet hotel, og ikke et 4 stjernet hotel, som oplyst på bureauets hjemmeside, kan Ankenævnet ikke imødekom- me klagerens krav vedrørende dette punkt.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtæg- ternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.800 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. januar 2018. 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

  
Mikael Kragh  
Formand