

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0226

afsagt den 9. februar 2018

| | | |
|---------------------------|--|--------------|
| KLAGER | [K] v/ [Fuldmagtshaver] | (2 personer) |
| SALGSBUREAU | [B] | |
| ARRANGØR | [B] | |
| REJSEMÅL | Sunny Beach, Bulgarien. 4.8.-13.8.2017. | |
| PRIS | I alt 9.054 kr. | |
| KLAGEN ANGÅR | Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. andet hotel end bestilt, som medførte utilfredsstillende værelsesstandard, All Inclusive, manglende balkon og defekt aircondition. | |
| KRAV | ”Kompensation – især for den manglende balkon som virkelig var et minus i 9 dage!” Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.000 kr. | |
| KLAGEGEBYR | 6. september 2017 | |
| SAGEN FULDT OPLYST | 15. december 2017 | |

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 11. marts 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 6. juni 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Sunny Beach, Bulgarien, for to personer for perioden fra fredag den 4. august til søndag den 13. august 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på Hotel [1]. Med All Inclusive og "[...]"-pakke.

I mail af 26. juli 2017 kontaktede bureauet klageren, og oplyste at klageren, pga. overbooking, ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel, men at klageren i stedet kunne blive indkvarteret på hotel [2]. Klageren accepterede indkvartering på det tilbudte hotel.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. andet hotel end bestilt, som var utilfredsstillende pga. værelsesstandarden, defekt aircondition og lys, manglende balkon og utilfredsstillende All Inclusive, da det gjaldt dagligt til kl. 22 på det bestilte hotel, men kun til kl. 20 på det nye hotel.

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

”...

Ungdomsvenligt hotel med All-Inclusive i Sunny Beach!

Hotel [1 er] et fint 3-stjernet All-Inclusive hotel, som trods sin centrale placering i Sunny Beach tæt på nattelivet alligevel ligger i mere rolige omgivelser.

Hotellet er perfekt for dig som ønsker at kombinere afslapning om dagen med vilde fester om natten!

ALL-INCLUSIVE INKLUDERET

Når du bor på Hotel [1] har du All-Inclusive inkluderet i dit ophold. Du skal med andre ord ikke tænke på at have penge op af lommen i løbet af dagen. At du har All-Inclusive inkluderet betyder nemlig at dagens 3 måltider er inkluderet; morgenmad, frokost og aftensmad - samt snacks i løbet af dagen.

Derudover har du selvfølgelig FRI BAR som kan nydes fra hotellets lobby- eller pool-bar.

All-Inclusive serveres der mad/drikke i følgende tidsrum.

• ...

- Fri bar i vin, vand, øl, juice, sodavand, vin samt spiritus som f.eks. vodka, whisky, gin, rum, etc. (fra kl.10.00 -21.00)

...

FINE VÆRELSER

Hotel [1] er et 3+ stjernet hotel og byder på nogle virkelig fine og moderne indrettede værelser. På alle værelser har du aircondition, eget toilet/bad og en balkon - samt masser af plads!

Værelserne er dobbeltværelser med plads til 2-3 personer.

POOLOMRÅDET

På Hotel [1] finder du et stort og indbydende poolområde med masser af liggestole til fri afbenyttelse. Når du ligger og steger ved poolen har du naturligvis mulighed for frit at hente kolde forfriskninger fra poolbaren (du har jo All-Inclusive!).

BELIGGENHED

Hotel [1] ligger placeret centralt i Sunny Beach med gå-afstand til alt!

Diskoteker, shopping muligheder, restauranter, barer og stranden er blot 4-500 meter væk - så ønsker du at udforske Sunny Beachs legendariske byliv er mulighederne lige om hjørnet.

...”

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

”...

[Hotel 2] - Hotel [2] (All-Inclusive). [...] et imponerende [hotel] lige midt i centrum af Sunny Beach, og har mere end 80 % af vores unge skandinaviske gæster boende den kommende sæson. Derfor kalder vi det [hotel 2]!

CENTRAL BELIGGENHED

[Hotel 2] ([...]) er ren 4-stjernet All-Inclusive luksus med beliggenhed i det absolutte centrum af Sunny Beach, blot et stenkast fra shoppingmuligheder, stranden, og det pulserende natteliv. Ja, med sin beliggenhed blot 100 meter fra [Bs] stamdiskotek, [...], så kan man bogstavelig talt kravle hjem efter nattens bytur.

På '[område]' (Centrum) som støder direkte op til hotellet findes et stort og varieret udvalg af hyggelige barer og gode restauranter som absolut er et besøg værd, hvis man skulle ønske sig at spise ude en af dagene på ferien.

All-Inclusive på mad, FRI BAR hele dagen og så tæt på nattelivet, at man kan kravle hjem fra byturen – [hotel 2] har alt hvad man kan ønske sig på sin ferie!

...

All-Inclusive serveres i følgende tidsrum:

- ...
- Fri bar i vin, vand, øl, juice, sodavand, vin samt spiritus som f.eks. vodka, whisky, gin, rum, etc. (fra kl.10.00-22.00)

...

4-STJERNEDE VÆRELSER

Hotellet byder velkommen til fine, rene og rummelige værelser med plads til 2-3 personer, og er i absolut fineste stand og kvalitet med både aircondition, køleskab, stort badeværelse og en hyggelig balkon. Alle værelserne er desuden udstyret med hårtørrer.

LÆKKERT POLOMRÅDE

Når du bor på [hotel 2] kan du tilbringe dagen ved den store og lækre pool, hvor du finder rigeligt med solsenge til fri afbenyttelse. Omkring det indbydende poolområde finder du masser af andre unge [BS] gæster fra Danmark og Sverige, som ligger og nyder den bagende sol og indtager kolde drinks fra poolbaren. Her er garanti for god stemning!

...”

I mail af 26. juli 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Jeg har forsøgt at kontakte dig, men desværre uden held.

Der er desværre kommet et problem omkring jeres bestilling af Hotel [1], da hotellet har overbooket det.

Vi har derfor nu fået mulighed for at opgradere jer til [hotel 2] (4-stjerner), der har beliggenhed midt på [område] og selvfølgelig med All-inclusive.

Du kan læse om hotellet her: [https://www.\[B\].dk/bulgarien/sunny-beach/hotel-2-all-inclusive](https://www.[B].dk/bulgarien/sunny-beach/hotel-2-all-inclusive)

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 13. august 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Er netop vendt hjem fra Sunny Beach med Jer i morges efter en trods omstændighederne god ferie.

Men jeg bliver altså nødt til at sende Jer en klage, da vi simpelthen ikke har fået hvad vi har betalt for.

Vi havde oprindeligt booket hotel [1] og havde set frem til 9 dage på ungdomshotel!

Det viser sig så, at hotellet er overbooket og I informerer os derfor om, at I har rykket os til [hotel 2] som ifølge Jer er en opgradering..... Men det håber jeg godt nok ikke det var.

Vi kommer til et værelse som er i så ringe stand at man tror det er løgn: Store huller i væggene, aircondition som ikke virker hele tiden og larmer sindssygt når den gør, ingen safety boks, lys på badeværelset som kommer og går, rygværelse som stinker af røg/nikotin og INGEN balkon som vi har betalt for!!!!!!

En anden ting er, at [hotel 2] virkede som et familiehôtel - og ikke et ungdomshotel, som man gerne vil bo på når man er 18 år. Det var fuldstændig umuligt at få en plads ved poolen for børnefamilier som reserverer stole hele dagen og der var stort set INGEN unge mennesker på hotellet udover os som var rykket på grund af overbookning. I øvrigt virkede vores All-Inclusive armbånd kun til kl. 20 - og ikke til 22 som der ellers også stod i vores papirer. Meget skuffende og langt fra det vi havde forestillet os

Vi kontakter naturligvis straks reception og guide på hotellet og klager vores nød, men der er ingen hjælp at hente. Ingen steder at flytte os hen!

[Destinationschefen] prøvede at hjælpe os, den ros skal han have, men det lykkedes ikke at finde et andet værelse til os i de 9 dage vi var der, så vi måtte bide tænderne sammen og få det bedste ud af det.

Jeg håber virkelig meget, at I godt kan se at det er kritisabelt.

Selvfølgerlig kan der ske fejl, men hvis man rykker folk til et andet hotel end det de har valgt, så er det da nødt til at være til noget af minimum samme standard eller bedre, som et plaster på såret - og ikke til noget der er ringere?!?

...”

I mail af 18. august 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Pkt. 1 - hvis det er et bedre hotel I har rykket os til, så er det da under al kritik at vi ender i et værelse i så ringe stand og UDEN balkon! Og igen ... unge mennesker som booker ferie med [B] vil gerne bo sammen med andre unge mennesker - og ikke på et familiehôtel, som det jo viste sig at være.

I kommenterer slet ikke på svigtende lys og forskel på regler i All-inclusive på de to hoteller.....

Pkt. 2 – [destinationschefen] tilbød os en kompensation på 500 kroner dernede, mod at vi ikke klagede når vi kom hjem - dog kom han aldrig retur med de papirer som vi I givet fald skulle udfylde og vi hørte ikke yderligere.

Vi er naturligvis berettiget til en kompensation for manglende balkon og et værelse, som langt fra var i orden - og det kan I vel på ingen måde være uenige i?

[Destinationschefen] forsøgte at hjælpe os med at finde et andet værelse, for han var enig med os i at det ikke var i orden og at vi skulle have værelse med balkon som bekræftet.

Desværre var der jo ikke noget at rykke os til, da der jo var overbooket
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 21. august 2017 til bureauet og mails af 16. oktober og 8. december 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 1.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”kompensation – især for den manglende balkon som virkelig var et minus i 9 dage!”

Bureauet gør i mail af 18. august 2017 til klageren bl.a. gældende:

”... ”

Først og fremmest er [hotel 2] ([...]) en opgradering. Det er et 4 stjernet hotel med all-inclusive på hovedgaden og tæt på strand og byliv, modsat [hotel 1] med 3-stjerner og all-inclusive Light, der samtidig ligger 800 meter længere fra strand og andet byliv.

Der er ikke safety boks på værelserne på hverken [hotel 1] eller [hotel 2]. Det er derimod i receptionen.

Omkring problemer med air-condition og manglende balkon, har destinationschefen tilbudt jer en kompensation på destinationen for dette, men det har i takket nej til. Der er derfor desværre ikke så meget mere at gøre.

...”

I mail af 7. december 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”... ”

Vi var nødt til at flytte [klageren] og [medrejsende] til det 4-stjernede All-Inclusive hotel [hotel 2] (Også kaldt [hotel 2], grundet antallet af [Bs] gæster på hotellet), pga. overbooking på det 3-stjernede Hotel [1].

Dette var kunderne oplyst om forud for ankomst på rejsemålet.

Det er helt utvivlsomt en opgradering, da hele hotellets standard, herunder værelsernes kvalitet, beliggenheden og kvaliteten af all-inclusive måltiderne er væsentlig højere. Gæsterne har til og med fået et ekstra måltid med i deres all-inclusive på Hotel [2], som ikke var inkluderet på [1]. Hotel [2] ligger i hjertet af Sunny Beach på "[gade]" hvor [hotel 1] ligger ca. 800 meter derfra (væk fra centrum).

Vi vil gerne understrege Hotel [2] ligger væsentlig tættere på stranden, bylivet og andre aktiviteter i Sunny Beach - og derfor også normalt er et væsentligt dyrere produkt.

Jeg har i forbindelse med behandlingen af denne klage været i kontakt med vores destinationschef i Sunny Beach, og også med gæsterne på mail. Gæsterne har indgivet en klage på værelses stand, manglende balkon og 2 timers manglende "Fri bar" i forhold til hotelbeskrivelsen.

1. Bytte af hotel

Som redegjort for ovenfor, så har vi opgraderet gæsterne til at hotel at væsentlig højere standard, og med en utvivlsomt bedre beliggenhed i forhold til de parametre som pigerne selv stil-

ler op. Dette har gæsterne samtykket til.

2. Aircondition defekt

Vores destinationschef bekræfter at have været på værelset, og erkender at der har været lejlighedsvis udfald på aircondition.

3. Manglende balkon

Vores destinationschef bekræfter at der ikke var balkon på værelset, på trods af at det stod angivet i udbudsmaterialet.

4. Fri-bar manglede i 2 timer.

Dette er ikke korrekt. Der er derimod tale om 1 times forskel - og ikke 2. Dette erkender vi.

5. Værelserne i meget dårlig stand

Udover det ovenfornævnte mht aircondition, så mener vores destinationschef at værelserne har været i absolut fin stand. Vi er ikke på rejsemålet blevet bekendt med nogle defekte lys eller strømproblemer.

I forbindelse med ovenstående klagepunkter har vores destinationschef på rejsemålet tilbudt en kontant kompensation på rejsemålet på 500 kr. per person, svarende til ca. 17 % af rejsens værdi (fly+ hotel + all-inclusive).

Gæsterne accepterede denne kompensation, men mener ikke vi efterfølgende fulgte op på aftalen, og opsøgte dem med de relevante papirer og penge. Dette mener vi må bero på en misforståelse, og derfor vil vi stadig gerne tilbyde gæsterne den aftalte kompensation.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 21. august 2017 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at bureauet i mail af 26. juli 2017 – 9 dage før afrejse – meddelte klageren, at hun, pga. overbooking, ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel, hotel [1], men i stedet på hotel [2].

Dette hotel var af højere standard end det bestilte, men var for klageren utilfredsstillende navnlig pga. manglende balkon og defekt aircondition på værelset samt en times kortere fri bar om aftenen, hvilket bureauet har erkendt.

Da bureauet ikke har underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

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 3.000 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godgjort, at værelsets standard i øvrigt var utilfredsstillende.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 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 3.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 11. marts 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