

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0243

afsagt den 12. marts 2018

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (2 voksne/1 barn)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Torremolinos, Spanien. 19.7.-26.7.2017.

**PRIS** I alt 17.756 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. utilfredsstillende All Inclusive, manglende elevator, defekt lift til restauranten, størelsen på elevatoren til værelset og defekt lås i balkondøren. Klageren flyttede dag 2 til et andet værelse som var utilfredsstillende pga. defekt aircondition. Klageren flyttede dag 3 til endnu et værelse som var utilfredsstillende pga. kloakvand i brusebadet og kloaklugt. Klageren flyttede dag 5 til et andet hotel. Utilfredsstillende guideservice.

**KRAV** Yderligere kompensation og erstatning af udgifter til andet hotel på 564 euro samt forplejning på 187,83 euro. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 2.000 kr.

**KLAGEGEBYR** 18. september 2017

**SAGEN FULDT OPLYST** 12. januar 2018

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.800 kr. og modværdien i danske kroner af 751,83 euro til klageren [K] samt renter fra den 18. september 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 %.*

*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 17. juli 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Torremolinos, Spanien, for 3 personer for perioden fra onsdag den 19. juli til onsdag den 26. juli 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel 1]. Med All Inclusive.

Klageren flyttede dag 5 - søndag den 23. juli 2017 - til et andet hotel, [hotel 2].

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. utilfredsstillende All Inclusive, da den ikke var ”i god kvalitet” som oplyst i hotelbeskrivelsen, men med indtørret frugt/grønt og frituremad.

Klageren gør endvidere gældende, at der manglede elevator og liften til restauranten var defekt, hvilket medførte at det ikke var muligt at medbringe barnevognen med deres lille datter i restauranten samt utilfredsstillende at barnevognen ikke kunne være i elevatoren til værelset samt defekt lås i balkondøren, hvilket var utrygt, da de boede i stueplan.

Klageren gør yderligere gældende, at værelset de flyttede til dag 2 var utilfredsstillende pga. defekt aircondition og defekt lås i balkondøren, og at de dag 3 flyttede til endnu et værelse, som var utilfredsstillende pga. kloakvand i brusebadet, kloaklugt samt defekt lås i balkondøren.

Klageren gør endelig gældende, at guideservicen var utilfredsstillende, da de herefter fik tilbudt endnu et andet værelse på hotellet eller at flytte til et kategori 3 hotel beliggende 1,5 km fra stranden. Klageren flyttede i stedet dag 5 til et andet hotel for egen regning med halvpension, og ikke All Inclusive som bestilt, og med krav fra bureauet om underskrivelse af et dokument, som de ikke fik lov til at læse.

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

”...

[hotel 1] [\*\*\*\*\*]

...

Her får du

Hotel tæt ved den fantastiske Carihuela-strand

...

All Inclusive i god kvalitet

...

Nyrenoveret hotel med All Inclusive og mange faciliteter

Nyd ferien på et rigtig godt hotel med All Inclusive. [hotel 1] er lige blevet renoveret, og det ses tydeligt på både værelser, de gode fællesområder og faciliteter, der fremstår nye og pæne.

...

På [hotel 1] er der kort sagt faciliteter til alle aldre.

...

Om hotellet

...

Afstand til strand

350

Aircondition	Ja
Elevator	Ja
Etager	7
...	
Minibar	Ja, mod gebyr
...	

Sådan bor I

På [hotel 1] bor I på gode dobbeltværelser med balkon. Der er WiFi (mod betaling), aircondition, minibar (mod gebyr), TV, telefon og safebox. Værelserne har eget badeværelse med hårtørrer.

...

Det hotel klageren flyttede til dag 5 er på hotellets egen hjemmeside bl.a. beskrevet således:

”...

[Hotel 2]

★★★★

...

Home to family fun in the sun

...

Description

- Located right on the beachfront with direct access to the beautiful Playamar Beach

...

Choose from a range of rooms with stunning views of the sea or pool area. Dining options for everyone, a children’s play area, lagoon-style pools, sun terrace and sunbeds, beauty salon and access to Playamar Beach come together to make [hotel 2] the perfect family holiday.

...”

Af bureauets “Serviceformular” fremgår endvidere:

”...

Gæsten vælger efter flere værelsesflyt at flytte til [hotel 2]. Værelset de tilbydes er med skrå havudsigt og halvpension.

Derudover skal gæsten selv betale transporten til [hotel 2].

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. juli 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi bestiller vores rejse d.17/7 efter samtale med [Bs] kundeservice. Vi vil sikre os at hotellet er børnevenligt og man kan have barnevogn med til vores datter [...] på 7 måneder. Det er første gang vi rejser med baby. Det forsikrer de os om ikke er et problem. Vi bestiller bevist et hotel tæt på stranden, et med køleskab og elkoger. Så vi kan opbevare speciel mad og medicin til [vores datter]. Vi vælger [hotel 1], som er et 4-stjernet hotel med All Inclusive i god kvalitet, som de skriver i annoncen. Vi glæder os. Vi betaler 17.756 kr.

Onsdag kommer vi noget forsinket afsted fra [afrejseflughavnen], men der er ikke noget der

kan ødelægge vores feriehumør. Vi rejser gerne 2-3 gange om året, men denne gang er noget specielt med baby. Ca. kl. 22 er vi ved hotellet og får anvist vores værelse, nr.147, som ligger aller længst væk. Altså det er det aller sidste værelse, helt nede og med en masse trapper. Vi kan ikke have barnevogn i elevatoren, så vi skal slæbe vores ting 4 etager ned. Da vi ankommer på værelset, er vi enige om, at de bestemt ikke har taget hensyn til at vi medbringer en baby. Vi kan simpelthen ikke komme derfra med barnevogn, hvilket betyder at vi skal holde ferie på værelset, da [vores datter] sover hver 2. time. Udover det, kan vi konstatere at man ikke kan låse altandøren, hvilket gør os utrygge, når vi bor helt nede, længst væk. Vi ringer til servicetelefonen sent om aftenen og de lover at se hvad de kan gøre.

Dagen efter, efter jeg igen kontakter guiderne på servicetelefonen via SMS. Vi får et nyt værelse, som ligger bag receptionen, her kan altandøren stadig ikke låses. Vi taler med [guide 1] i receptionen, som anerkender problemet og det ikke er første gang de har problemer med barnevogn og handicappede. Vi nyder dagen ved stranden og da vi skal sove ved midnatstid, kan vi konstatere at aircondition ikke virker. Det bliver en nat i helvede med at barn der skriger og som vi nedkøler med våde håndklæder. Vi kan ikke åbne terrassedøren, da der er så meget larm fra elevator og gæster. Næste morgen er vi meget tidlig oppe ved receptionen for at gøre opmærksom på aircondition. De opretter et skriftlig opgave til deres "teknikmand". Klokkeren er 8.

Vi bruger dagen ude og kommer hjem om eftermiddagen for at konstatere at der ikke er gjort rent på værelset og ej heller ordnet aircondition. Vi smider vores affald og beskidte håndklæder udenfor døren. De bliver taget, uden at tilbyde rengøring. Vi må selv bede om nye håndklæder.

Inden vi går til aftensmad ca. Kl.19.30 ser vi "teknikmanden" og han siger han ordner vores værelse om 30 min. Han går og skifter pærer på hotellet og vi undre os og over, at han ikke prioriterer gæsterne først?!?!

Vi går til aftensmad, som på hotellet består primært af frituremad. Man kan ikke komme derop med barnevogn og personalet ved ikke hvordan handicapliften virker. Vi vælger derfor, at tage vores mad og sætte os i sofaarrangement i sådan et mellem-plateau og spise mens [vores datter] sover. Det får vi skæld udover og vi forstår ikke hvad de siger, men vi siger at vi ikke kan komme i restauranten med barnevogn.

Efter en time er vi tilbage på værelset ca. 20.30 og kan konstatere, at han ikke har været der og stadig render rundt og laver praktiske ting på hotellet. Jeg går i receptionen igen for at spørge, hvornår han kommer. Vi har en datter der skal sove, hun græder på det varme værelse og det er over 12 timer siden vi henvendte os første gang. De lover at han er der indenfor 10 min. Tiden går og klokken bliver 21.30. Med et skrigende barn, går jeg selv meget frustreret og med tårer i øjnene ned og skælder dem ud - at de fandme må gøre noget NU!!! Helt overlegent, får vi besked på at vente. Efter 20 min kommer han og konstatere efter 2 min at det kan han ikke lave.

Jeg ringer med det samme til servicetelefonen. Vi magter ikke at tage kampen med dem i receptionen. Vi taler engelsk til dem og de svarer på spansk. Vi troede ikke at det ligefrem kunne være nødvendigt at kontakte en guide fordi noget så basalt som aircondition ikke virker!!!! De tilbyder os nu det 3. værelse lidt længere henne på gangen .... jeg spørger om vi må ligge os til at sove på det nye værelse og flytte vores ting tidligt dagen efter, da klokken nu er 22.30. Det må vi ikke da værelse skal gøres rent til nye gæster og vi må derfor rende rundt med vores ting og en meget træt datter, der er ked af det. De tilbyder ingen form for hjælp. Vi får flyttet vores ting og den næste dag vågner vi til en kloaklignende lugt på værelset. Vi slår det lidt hen med deres kloaksystem ikke er så godt som vores. Da vi skal i bad om aftenen, løber vandet ikke ordentlig ud i kloakken i bruseren, så der står lidt vand op på badeværelset. Vi kan også

konstatere at vores gamle værelse slet ikke er rørt aftenen efter. De samme dåser står ude, så vi forstår ikke hvorfor vi fik 30 min til at flytte i sent aften. Næste morgen vågner vi til kloaklugt på hele værelset. Der ligger diverse spildevandsaffald i bruseren, billede vedhæftet og vi må desværre endnu engang kontakte servicetelefonen. Vi tør ikke gå i bad eller lignende pga. bakterier.

Vi har hele tiden haft den indstilling, at vi skulle nyde vores ferie sammen, selvom hotellet slet ikke lever op til det lovede i annoncen. Ikke børnevenligt og maden virkelig dårlig, selvom I skriver "All Inclusive i god kvalitet" - ja hvis man kan lide frituremad og indtørret frugt og grønt. Vi har rejst mange steder med All Inclusive og på minimum 4-stjerner, aldrig oplevet noget så dårligt. Vi rejser igen den 18/8 på 4-stjernet med All Inclusive, så vi ved altså godt hvad vi kan forlange og forvente.

Vi er fast besluttet på, at vi skal have nyt hotel. Personalet i receptionen er trætte af os og ligeledes i restauranten og vi er ikke interesseret i vores 4. værelse. Vi har brugt så meget energi, frustrationer og tårer og vi er halvvejs på vores familieferie. Vi får tilbudt [hotel 3], som er 3-stjernet og 1,5 km fra stranden. Jeg afslår, da I har solgt os et såkaldt 4-stjernet hotel tæt ved stranden. Så vi skal have det samme igen og der skal være køleskab og elkedel ift. vores datter og hendes mad. Jeg tilbyder selv at vi er villig til at slippe All Inclusive.

Jeg foreslår [hotel 2] og vi får at vide, at vi kan flytte for 4230 kr. med halvpension eller vente til kl.13.30 på vores 4. værelse på [hotel 1]. Jeg understreger, at det IKKE er tilfredsstillende for os og oplyser [guide 2] at vi vil klage. Jeg foreslår ovenikøbet at vi slår halv skade. De tager halvdelen af prisen på [hotel 2] og vi så lader vi den ligge der.

[Guide 2] siger, at det har hun ikke bemyndigelse til. Det er kundeservice i Danmark, der skal bevilge den slags og jeg oplyser at det kan jo ikke nytte noget, når det er NU vi er hernede.

Min mand og jeg betaler den pris og sørme om også vi selv skal betale de 11 euro i taxa til det nye hotel. Vi låner en el-kedel af guiderne, som ikke virker, så det stiller os i en lidt desperat situation. Vi får med hjælp fra hotellet fundet et sted hvor vi kan købe en. Man gider ikke engang lige tjekke om den virker, gøre sig lidt umage.

Jeg gør helt klart for [guide 2], at dette IKKE er en tilfredsstillende løsning for os, at vi vil klage når vi kommer hjem og hun siger faktisk "at det forstår hun godt". Jeg underskriver et dokument, som jeg ikke får lov at læse og ej heller en genpart udleveret. Guiden tager derfra og er ikke i tvivl om denne klage kommer. Jeg oplyser [guide 2], at man burde gøre opmærksom på de dårlige forhold på hotellet også ift. dårligt gående eller handicappede og man bør skrive det ikke er børnevenligt, det lover hun at tage med videre.

Vi kommer til et hotel, der holder hvad det lover. De oplyser, at de er handicapvenlige og børnevenlige, hvilket det også er. Vores ferie starter først rigtig den søndag d. 23/7 kl.14.00 og vi tør nu pakke vores kufferter ud. Ferien står os nu i kr. 21.986 + penge på mad og drikke.

Vores klagepunkter er således følgende:

Dårlig kvalitet på værelse fra ankomst på [hotel 1] til afrejse søndag. Det er 4 nætter ud af 7. Utrolig ringe madkvalitet på hotellet, selvom annoncen proklamere "All Inclusive i god kvalitet"

Manglende rengøring

Altandøre der ikke kan låses

Guiderne har fået oplyst ovenstående fra os.

...

Hvis standarden virkelig ikke lever op til 4-stjerner, som det ikke gør på [hotel 1], så er det da bedre at skrive 3-stjerner, så man ved hvad man kan forvente. Havde vi vidst hvad standarden var hjemmefra, ville vi hellere give de flere penge og få en kvalitet der stemmer overens med hvad I skriver. Nu fik vi ødelagt over halvdelen af ferien på det.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 12. august 2017 til bureauet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 2.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation og erstatning af udgifter til andet hotel på 564 euro samt forplejning på 187,83 euro.

Bureauet gør i mail af 7. august 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det er med beklagelse vi kan notere os, at I ikke har været tilfredse med jeres ophold på [hotel 1]. [Hotel 1] er en af vores og vores søsterselskab [...] populære hoteller i Torremolinos, som vores gæster sædvanligvis har været glade for. Vi har ikke tidligere modtaget en lignende henvendelse før, på trods af at vi har haft flere børnefamilier på hotellet. Vi har for god ordens skyld også eftersat vores gæsters tilbagemeldinger på dette hotel på flere forskellige ankomster. Her fremgår det tydeligt, at eksempelvis pensionen har levet op til forventninger ligesom rengøringen.

Vi er kede af at høre, at I har skullet slæbe jeres ting ned til det første værelse I fik anvist. Vi har ikke tidligere haft kendskab til denne udfordring, hvor man ikke har kunnet transportere barnevognen til værelset, specielt hvis der er tale om en sammenklappelig barnevogn. Vi håber, at I på trods af jeres udfordringer har transporteret jeres bagage via elevatoren, så I ikke skulle bære disse ned. Det er korrekt, at vi en gang tidligere har haft udfordringer med en gæst der ikke har kunnet anvende 2 ud af 3 elevatorer, på grund af en kørestol. Den tredje elevator kunne dog heldigvis anvendes. Vi har ikke tidligere haft tilfælde med barnevogne. Desværre viste det sig, at der var nogle udfordringer med værelsesstørrelsen samt altandøren. Hotellet tilbyder blandt andet dobbeltværelser, som i udgangspunkt i varierer meget størrelse, på trods af at man rejser med et barn - eller sågar med en tredje person på en opredning. Vi har dog forståelse for jeres kritik af altandøren, som vi har påtalt over for hotellet, og bedt dem om at få bragt det i orden hurtigst muligt. Hotellet har forsøgt at placere jer en smule alsidigt, for at gøre det nemmest for jer, når I rejser med et barn. Vi er kede af at høre, at I har følt, at de ikke har tænkt på de forhold I har rejst under.

Efter jeres henvendelse var hotellet behjælpelige med at finde et værelse på 4. etage, som er den etage der befinde sig ved hovedindgangen. Dette var specielt med henblik på at gøre det nemmere for jer at gå til og fra hotellet. Her viste det sig også desværre, at altandøren havde en defekt. Da værelset er placeret på fjerde etage vurderes det at det har haft en minimal indvirkning. Vi er kede af at høre, at I ikke har været tilfredse med dette.

Desværre forekommer der en uventet strømafbrydelse, der desværre forårsagede at jeres air-condition havde problemer. Efter I kontakter vores rejseledere, bliver der efter ca. 30 minutter arrangeret således, at I kunne skifte værelse. Vi har forståelse for de gener der har været, hvor I skulle skifte med det samme. Som udgangspunkt kan man som gæst ikke optage 2 værelser, da det fratager hotellet muligheden for at sælge værelset. Derfor skal man ved et værelsesskifte med det samme sørge for, at ens ting m.m. bliver flyttet til det nye værelse. Med tidspunktet i mente, samt at hotellet ikke har rengjort værelset kan vi godt forstå, at man måske godt kun-

ne være overbærende i denne sag, ved at arrangere at tingene blev flyttet dagen efter om morgenen. Det er hotellets gode ret, men vi har dog tilladt os at påtalt over for dem, da det ville have været god service.

Sagen bliver dog ikke afsluttet her, da der har været problemer med kloakgener. Det er korrekt at kloaksystemet sjældent er i den samme standard som vi kender det herhjemme. For at det ikke skulle tage unødvendig tid, tilbød hotellet et fjerde værelse, som til sidst resulterede i et hotelskifte. Vores rejseledere afsøger flere muligheder, for at imødekomme jer bedst muligt, til den bedst mulige pris. Til sidst resulterede det dog i at vi finder et tilbud på [hotel 2], efter jeres egen opfordring, som er et af de dyreste hoteller på Costa del Sol. Vi kan umiddelbart ikke forstå, at I ikke fik lov til at læse serviceformularen I har underskrevet. Når man underskriver, så tilkendegiver man at man har læst, forstået og accepteret de skrevne vilkår. Vi skulle også gerne have lavet en ekstra kopi til jer. Såfremt I ikke har modtaget den, så har vi bedt vores destinationschef stramme op om proceduren herfor. På serviceformularen har vilkårene, som nævnt tidligere, været angivet, ligesom forhold omkring betaling for transport og hvad prisen er for skiftet til [hotel 2]. Dette har I ved underskrivningen accepteret.

Det er meget uheldigt, at el-kedlen som vi har udleveret ikke virker. Vi har tidligere haft denne udleveret til gæster uden anmærkninger, hvorfor vi ikke har haft anledning til at tro, at denne var gået i stykker efter vores sidste gæster har anvendt denne. Vi beklager de gener det har medført.

Efter at have kigget sagen igennem, kan vi godt forstå, at der har været nogle udfordringer med rejsen, specielt i forbindelse med tid I har brugt på at skulle flytte værelse og hotel. Vi kan dog ikke på nogen måde imødekomme jer med jeres krav om refundering af kr. 21.986, da vi ikke mener det er realistisk, ligesom det heller ikke er i henhold til almindelig Ankenævns praksis. Derudover har flere elementer ved rejsen, som udgør en væsentlig andel af rejsens pris, ikke haft anledning til påtale, såsom fly t/r. Derudover betragtes en rejse ikke som værende uden værdi i henhold til almindelig Ankenævns praksis. Efter at have kigget sagen igennem, vil vi gerne imødekomme jer med 11,4 % af rejsens grundpris minus rabatter, svarende til kr. 2.000, som fuld og endelig kompensation i denne sag.

...

I mail af 22. november 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

[Hotel 1] er et af vores megen populære kategori 4 hoteller med et væld af aktiviteter for hele familien. Hotellet er beskrevet på vores hjemmeside [https://www.\[søsterselskab\].dk/rejser/spanien/costa-del-sol/torremolinos/\[hotel1\]](https://www.[søsterselskab].dk/rejser/spanien/costa-del-sol/torremolinos/[hotel1]) og her lægger vi ikke skjul på, at der er tale om et stort hotel med 309 værelser fordelt på 7 etager og med en beliggenhed kun 100 m fra centrum og 350 fra en af områdets mest populære strande. Der er elevator mellem alle etagerne.

Der er tale om et hotel og et dobbeltværelse. Vi reklamerer ingen steder med, at der skulle være køleskab eller elkøger. Det fremgår af hotelbeskrivelsen, at der vil være en minibar, som er mod gebyr. Denne minibar kan lejes og benyttes som køleskab.

[Hotel 1] er beliggende ned af en bakke, og derfor kommer man ind på 4 etage, når man går ind af hovedindgangen til receptionen. Poolen ligger på det der kaldes 1. etage i forhold til værelserne.

Gæsterne bliver, som de skriver, indkvarteret på værelse 147 - dette værelse ligger på nederste plan ud mod poolen og længst væk fra receptionen. I den ende, hvor værelset er beliggende, er der trapper; men længere henne ad gangen finder man elevatoren. Det er beklageligt, at parrets barnevogn var for bred til at gå ind i elevatoren. For god ordens skyld vil vi tillade os at be-

mærke, at vi har haft mange kørestolsbrugere og andre gæster med både barnevogne og klapvogne på hotellet, som uden problemer kunne benytte samtlige elevatorer. Vi har haft en enkelt kørestolsbruger i en stor elkørestol, som havde problemer med 2 af elevatorerne. Selvom barnevognen ikke kunne komme ind i elevatoren, havde parret mulighed for at benytte elevatoren til transport af deres kufferter og lignende.

Desværre kan altandøren ikke låses på værelse 147. Det er ikke en ting, der umiddelbart kan repareres, så næste morgen tilbydes parret et andet værelse. Det nye værelse var beliggende i umiddelbar nærhed af hotellets reception, hvilket gæsterne havde ønsket. Samme aften ringede gæsterne til servicetelefonen, fordi deres aircondition ikke virkede efter en mindre strøm-afbrydelse. Vores rejseledere kontaktede med det samme hotellet, og parret kunne umiddelbart efter flytte til et andet værelse.

Vores rejseledere har ikke på noget tidspunkt hørt noget om en forfærdelig nat, hvor parret måtte nedkøle deres lille datter med våde håndklæder.

Den 23.07.2017 kontakter parret igen vores rejseledere, fordi nu lugter det af kloak på deres værelse og afløbet er stoppet. Parret vil gerne flytte hotel og har kigget på [hotel2].

Vores rejseledere tilbyder et nyt værelse på [hotel 1]; men parret insisterer på at flytte hotel. De betaler kr. 4.230,- for flytningen og skriver under på en serviceerklæring. Se bilag [...].

Vores rejseleder udleverer kopi af rejseledererklæringen til parret.

På grund af værelsesflytninger på [hotel 1] har vi udbetalt en kompensation på i alt kr. 2.000,-. Beløbet svarer til godt 11 % af hele rejsens pris.

Da de påtalte fejl og mangler blev udbedret med det samme, finder vi ikke, at gæsten kan flytte hotel uden beregning. Vi har imødekommet gæsten med kompensation for de påtalte ting og den tid, de har brugt på at flytte værelse. Vi kan derfor ikke imødekomme gæstens krav om yderligere kompensation der endda overstiger rejsens pris.

...”

## Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren ved ankomsten til hotellet onsdag den 19. juli 2017 blev indkvarteret i et værelse i stueplan med en defekt lås i balkondøren, og at klagerens barnevogn ikke kunne være i elevatoren, som skulle benyttes fra receptionen på 4. etage.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren derfor blev indkvarteret i et andet værelse torsdag den 20. juli 2017, som var utilfredsstillende pga. defekt aircondition og lås i balkondøren, hvorfor klageren igen fredag den 21. juli 2017 blev flyttet til endnu et værelse. Dette var også utilfredsstillende pga. kloakvand i bruseren, kloaklugt i værelset og defekt lås i balkondøren.

Ankenævnet finder, at klageren på dette tidspunkt var berettiget til at afslå bureauets tilbud om at flytte til endnu et nyt værelse på hotellet, eller flytning til et hotel af lavere kategori og længere afstand til stranden end det bestilte hotel, og at klageren i stedet var berettiget til at flytte til et andet hotel i samme kategori efter eget valg.

På denne baggrund, og henset til at liften var defekt, og at der ikke var elevator til hotellets restaurant, 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 4.800 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af udgiften til indkvartering på andet hotel på modværdien i danske kroner af 564 euro og forplejning på modværdien i danske kroner af 187,83 euro.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 2.000 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at hotellets All Inclusive 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 2.800 kr. og modværdien i danske kroner af 751,83 euro til klageren [K] samt renter fra den 18. september 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 %.

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