

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0258

afsagt den 4. juli 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Ayia Napa, Cypern. 4.8.-18.8.2017.	
PRIS	I alt 6.674 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. sikkerheden på hotellet, som medførte at klageren kom til skade. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	”...kompensation for ødelagt ferie samt for svie og smerte” Klagerens forsikringselskab har erstattet udgifter til konsultation, medicin og transport til/fra sygehuset.	
KLAGEGEBYR	6. oktober 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	5. april 2018	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.900 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. august 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 30. juli 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Ayia Napa, Cypern, for 2 personer for perioden fra fredag den 4. august til fredag den 18. august 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel]. Med morgenmad.

Klageren flyttede den 14. august 2017 til et andet værelse på hotellet.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”At sikkerheden ikke var i orden på vores hotelværelse. En stol, hvor ryglænet blot var sat på, mens skruerne lå i skuffen ved siden af. Dette resulterede i to brækkede tæer, da det tunge ryglæn faldt ned over mine tæer. Ingen hjælp at hente fra [bureauet], som virkede ligeglad til trods for det er deres ansvar, at sikkerheden er i orden på deres hoteller.”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bureauets elektroniske klageformular den 19. august 2017 og gør yderligere gældende:

”...

Den 8. august, blot 4 dage efter min veninde og jeg er ankommet til Cypern, er jeg så uheldig at få brækket to tæer på vores hotelværelse, fordi ryglænet på en af stolene falder ned over mine tæer, idet ryglænet blot er sat på stolen og ikke skruet fast. Efter jeg er kommet til mig selv efter den ulidelig smerte, kommer hotelbestyreren op med isposer på vores værelse, så jeg kan få noget koldt på foden. Jeg sidder med isposerne på i nogle timer, og her er to af tæerne blevet helt sort og lilla, og smerten har stadig ikke aftaget. I første omgang tror jeg blot det er selve slaget, men smerten aftager ikke, og jeg får min veninde til at skrive til guiderne, at vi har brug for en læge. Til trods for vi skriver det haster og I har en svartid på 30 min, går der næsten en time inden vi får svar. Hotelbestyreren kommer op og tjekker min fod, og kan kun konstatere, at det er blevet værre og siger jeg skal på sygehuset. Han får ringet efter en taxa, som kører mig ud til en privat klinik. Her får jeg taget røntgen og lægen konstaterer, at to tæer er brækket. Jeg får krykker og smertestillende med hjem på hotellet. Vores korrespondance med guiderne får jeg ikke meget ud af og ingen hjælp. Vi mødes med en guide en uge efter hændelsen, hvor hun kommer og kigger på stolen, og vi får hele tiden at vide, at I undersøger sagen og I vender tilbage, men vi hører aldrig noget. Min fod hæver op til over dobbelt størrelse. Vi får skiftet værelse 4 dage inden vi skal hjem, da guiden finder ud af, at jeg går ekstremt langt hver evig eneste dag for at komme ned til morgenmad, trapper op og trapper ned. Min krop er fuldstændig smadret og ferien har fuldstændig været ødelagt. En ferie, som vi havde glædet os rigtig meget til og hvor vi skulle fejre, at jeg er blevet færdig med min uddannelse og ud at opleve Cypern. I stedet for er jeg kommet hjem med to brækkede tæer og en fuldstændig smadret krop. Jeg har intet kunne lave ud over at kunne hoppe rundt på krykker få meter fra hotellet. Det har været 10 lange dage, hvor jeg intet har kunnet lave. Den eneste grund til denne hændelse er sket, er fordi sikkerheden ikke har været i orden på vores værelse. Jeg bliver endnu mere forarget, da jeg så finder skruerne til ryglænet liggende i skuffen, som burde have været skruet fast. Noget som ikke tager mange minutter at skrue fast. I stedet er det tunge ryglæn blot sat på stolen. Jeg føler ikke I har taget jeres ansvar for denne hændelse og guiderne har virket ligeglade, og vi har blot fået af vide, at de arbejder på sagen. Guiden, som vi mødtes med, spurgte om min veninde og jeg, kunne være interesseret i at komme på en båd

tur, så der skete lidt for os. Hun sagde hun ville vende tilbage, men heller ikke her hørte vi mere.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 1. og 12. september 2017 til bureauet og mail af 3. april 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”...kompensation for ødelagt ferie samt for svie og smerte”.

Bureauet gør i mail af 29. august 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er ærgerlige over at ferien ikke levede op til alle forventninger.

Vi hos [bureauet] kan sagtens forstå at det er rigtig ærgerligt at komme til skade under sit ferieophold. I forbindelse med jeres henvendelse til vores personale på Cypern, kan der under højsæsonen være tryk på, hvilket indebærer en forlængelse af svar på eventuelle henvendelser. Det var dog rigtig fint, at hotellets personale var behjælpelig ved situationen.

Vedrørende vores service under forløbet, så har vi fra vores rejseledere på Cypern, optegnelser over flere forsøg på henvendelse til jer, både via tlf. d. 9/8 - eftermiddag og aften, samt 10/8 fra morgenstunden, hotelservice samme dag, 11/8 ved middagstid.

Men det oplyste mobilnummer har ikke været besvaret, ligesom der ikke været held ved besøg på værelset.

Herfor bliver den første personlige kontakt med jer d. 13/8 hvor [guiden] er på hotellet. Her bliver der blandt andet undersøgt om muligheden for at flytte lejlighed, så i ikke havde trapper mm. frem og tilbage til værelset.

Ved en opstået ulykke under et ferieophold vil det altid være en sag mellem jer som gæst, og en eventuel rejseforsikring.

...”

I mail af 30. november 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

[Bureauets] guider på Cypern bekræfter, at klager kontaktede dem pr. SMS den 8. august om morgenen med ønske om hjælp til læge som følge af en hændelse på værelset, hvor ryglænet fra en stol var faldet ned over hendes fod og beskadiget hendes tær.

Det blev aftalt, at hotellet straks tog kontakt til klager og hjalp hende til lægen. Her blev det konstateret, at klager havde brækket to tær.

[Bureauets] guider forsøgte efterfølgende adskillige gange at kontakte klager ved opringning både den 9., 10. og 11. august samt pr. SMS. På hoteltræf den 10. august gik guide og klager desværre fejl af hinanden, hvorfor guiden forsøgte at træffe klager på hotellet igen den 12. august. Den 13. august undersøgte guiderne muligheden for, at klager kunne flytte til værelse i stueetage, hvilket skete den 14. august.

Hotellets personale, som har rengjort og klargjort værelset forud for klagers ankomst, har ikke konstateret defekter af nogen art, som skulle indberettes og udbedres, hvorfor hotellet betragter hændelsen som et meget beklageligt- men hændeligt uheld.

[Bureauet] må således afvise, at der er tale om utilfredsstillende sikkerhed på hotellet.

Med udgangspunkt i ovenstående bemærkninger ser vi os desværre ikke i stand til at imødekomme klagers krav, men henviser til egen rejseforsikring.
 ...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 2. oktober 2017 til klageren og mails af 15. januar og 8. marts 2018 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 11. december 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Vi skriver og spørger [bureauet] om de kan skaffe nogle krykker, da jeg ikke kan gå på foden overhovedet. [Bureauet] fortæller, at de har snakket med hotellet og de har nogen jeg kan låne. Da min veninde kommer ned i receptionen for at hente dem, aner hotelbestyreren ikke hvad hun snakker om og siger, at de ikke har snakket med [bureauet] om nogle krykker.

Min veninde og jeg finder det meget underligt, at [bureauet] siger, at de har prøvet at kontakte os adskillige gange både via opringning og pr. SMS. Dette er ikke gået igennem på min telefon. Eftersom de har prøvet at kontakte så mange gange, virker det underligt, hvorfor de ikke skriver inde på vores igangværende samtale via deres applikation.

Vi har befundet os på hotellet stort set hele tiden, da det er begrænset hvad man kan lave på krykker, så hvorfor de så ikke har kontaktet os på værelset, i stedet for de hele tiden har gået ud fra, at vi ville sidde ved poolen dagen lang. Og den ene dag, jeg gør det, ser guiden mig overhovedet ikke, til trods for jeg er den eneste gæst, som sidder der.

Vi skriver til [bureauet] den 10. august kl 12.45 om det er muligt at få kompensation for ødelagt ferie. Her svarer de, at de er i gang med at undersøge hele situationen, men vi hører aldrig noget. Vi skriver til dem igen den 13. august kl 09.35, hvad status er. Vi aftaler et møde med dem samme aften.

Vi får lov at skifte værelse, som vi i øvrigt selv skal spørge om, da vores værelse ligger langt fra, hvor der serveres morgenmad og jeg skal igennem flere trapper op og ned.

Vi skifter værelse en uge efter 'uheldet' og blot 4 dage inden vi skal hjem.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren dag 5 – tirsdag den 8. august 2017 – kom til skade og brækkede to tær, da ryglænet fra en stol på værelset faldt ned over hendes fod.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren resten af ferien måtte transportere sig rundt på krykker på hotellet, og at klageren og dennes medrejsende dag 11 – mandag den 14. august 2017 – flyttede til et andet værelse på hotellet, da det oprindelige værelse var beliggende langt fra morgenmadsrestauranten.

På denne baggrund, og henset til guidernes ikke fuldt ud tilfredsstillende service, 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 1.900 kr.

Behandling af det krav, som klageren har fremsat om et beløb til dækning af svie og smerte samt efterfølgende gener, findes at falde uden for de rammer, der må anses at gælde for sagsbehandling ved et klagenævn som Pakkerejse-Ankenævnet, og må i stedet for gøres gældende under en eventuel retssag.

Det fremsatte krav til dækning af svie og smerte samt efterfølgende gener afvises derfor fra realitetsbehandling ved Ankenævnet, jf. § 5, stk. 3, nr. 3, i Ankenævnets vedtægter, hvorefter et krav, som ikke skønnes egnet til behandling ved Ankenævnet, kan afvises.

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 1.900 kr. til klageren [K] samt renter fra den 3. august 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