

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0282

afsagt den 9. februar 2018

KLAGER	[K]	(5 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Konakli/Incekum, Tyrkiet. 29.7.–5.8.2017.	
PRIS	I alt 31.034 kr. (ekskl. afbestillingsforsikring for tre personer)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at hotellet ikke kunne servere specialkost.	
KRAV	”Økonomisk kompensation” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 1.000 kr.	
KLAGEGEBYR	20. oktober 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	18. december 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelse af denne kendelse betale 1.500 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 tillæg af 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 3. marts 2017 ved telefonisk henvendelse til bureauets en rejse til Alanya, Tyrkiet, for 6 personer for perioden fra lørdag den 29. juli til lørdag den 5. august 2017 med indkvartering i tre dobbeltværelser på [hotel 1]. Med Ultra All Inclusive.

Den 15. marts 2017 blev indkvarteringen, pga. manglende mulighed for [specialkost] mad, ændret til tre dobbeltværelser på [hotel 2] i Konakli/Incekum. Med All Inclusive.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Hotellet kunne ikke håndtere at servere [specialkost]. Det var vi blevet lovet da det var altafgørende for vores valg af rejse.”

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

På området findes en hyggelig restaurant, der fungerer både inde som ude, hvor de inkluderede måltider serveres fra buffet.

...”

Af bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Klassificeringer

En kategorisering er en samlet vurdering af [Bs] hoteller/lejligheder. Det skal understreges, at kategoriseringen er [Bs] egen og kan således ikke sidestilles med det internationale stjernesystem.

Bedømmelserne er taget med udgangspunkt i faciliteter på stedet, afstand til strand og by, standard på værelserne/lejlighederne og endelig det generelle helhedsindtryk af service og atmosfære.

...

[B]-kategori 5

[Bs] højeste standard.

Baseret på den absolut bedste lokale/internationale standard.

...”

I mail af 8. marts 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Jeg lovede at vende tilbage omkring [specialkost] på [hotel 1] i Alanya hvor vi har booke en rejse til, til jer.

Hotellet har den kommende sæson i 2017 valgt ikke længere at levere [specialkost] og det gælder derfor også jeres ophold.

Jeg kan desværre ikke hjælpe med nogen hoteller i Alanya som kan levere [specialkost]. Men jeg er ved at undersøge hvordan det forholder sig i Side.

I hører mere fra mig når jeg ved det.

...”

I mail af 10. marts 2017 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...

Nu har jeg fået en tilbage melding fra [hotel 3] omkring deres forhold til [specialkost] på hotellet:

"We can make the meal without [ingredienser]. After the arriving the guest can come to the guest relation and they Will help!"

Så jeg vil ikke vurdere dette er det rigtige sted for jer men et bedre alternativ end slet ikke når det så er sagt har mit andet hotel meldt ind med at de vil serverer [specialkost] i sæsonen 2017.

Det er det hotel som hedder [hotel 2].

...”

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

”...

Vi kom hjem fra ferie sidste lørdag, efter en uge i Tyrkiet.

Vi har aldrig tidligere været på charterferie med vores familie og havde store forventninger til turen.

Vi må desværre konstatere at vi under ingen omstændigheder fik den rejse vi havde bestilt. Før vi bestilte rejsen, gjorde [klageren] [bureauets medarbejder 1] opmærksom på, at altafgørende for turen var, at I kunne tilbyde et hotel, hvor de kunne tilbyde os [specialkost]. Vi har en [rejsedeltager], som har [...]. Det er et liv, der til alle tider møder begrænsninger, og grundet det, var det altafgørende for os, at [rejsedeltageren] også skulle have muligheder for variation af lækker mad. Vi ville gerne vise [...], at man godt kan tage ud i verden, selv om man har begrænsninger i livet. Sådan gik det desværre ikke.

I første omgang bookede vi [hotel 1] i Alanya. Vi fik oplyst at det ikke ville være et problem med [specialkost] når vi gik op i en fem stjernet hotel. [Klageren] pointerede endnu engang over for [medarbejder 1], vigtigheden af, at vi var sikre på hjemmefra at der var styr på det, og bad derfor [medarbejder 1] om at undersøge det.

...

[Medarbejder 1] fandt i stedet [hotel 2]. [...] Det blev så stedet idet de kunne opfylde ønsket. Da vi ankom til Hotellet og gik i restauranten kunne vi desværre konstatere, at der ikke var synlige betegnelser på [specialkost]. Vi henvendte os til personalet som kiggede undrende på vores sprogkort, som fortæller hvad det vil sige, at skal have [specialkost]. Efterfølgende begyndte de at udpege de retter / mad som de mente var [specialkost].

Mandag morgen gik vi til "Oldfruen" og viste hende vores sprogkort. Hun kiggede undrende på os og spurgte hvor vi havde den fra. Hun sagde at hotellet 3 dage forinden var blevet informeret om situationen og at de blot var blevet bedt om at servere [ret]. (De havde én [ret] på frost, som de [ville tilberede], hvis vi spurgte om det). Vi havde efterfølgende møde med køkkenchefen. Det ændrede ingenting. De havde ingen specialkost, og havde tilsyneladende heller ikke intentioner om at gøre noget ved det. Ingen [specialkost], men en masse mad, som vi ikke kunne være sikre på var [specialkost] eller ej. Ikke engang et måltid i deres a la carte restaurant kunne de tilbyde [som specialkost], hvor vi ellers kunne spise en gang u/b i løbet af ugen. Vi kunne også konstatere, at [specialkosten ikke blev tilberedt korrekt]. Vi må desværre konstatere at Hotellet under ingen omstændigheder levede op til at kunne servere [specialkost].

Det som skulle have været en god oplevelse for os alle, [...], blev en irritation og stress faktor. Det som var altafgørende for valg af ferie, fik vi ikke.

Mandag fremlagde vi situationen for jeres guider. De spurgte om vi var villige til at flytte Hotel og det var vi. Der blev ikke fundet et andet Hotel til os.

Resterende del af ugen brugte vi meget af vores tid væk fra Hotellet for [...] blot ind imellem [at] kunne få lidt varieret kost. Det var tilsyneladende ikke noget problem for restauranterne at tilbyde [specialkost]. Hotellets placering gjorde at vi måtte med bus eller taxi for at komme ud i byen.

Vi havde valgt at købe denne ferie, for at være sikker på, at vi alle kunne få en afslappet ferie, med masser af gode oplevelser og god mad, på og omkring Hotellet.

I stedet blev det en ferie hvor vi hele tiden skulle have fokus på mad. Hvor skal vi lige tage hen for at vi kan få noget? [...]. På flere tidspunkter havde [rejsedeltageren] det sådan, at så kunne det være lige meget. [...]. Det påvirkede tydeligvis [rejsedeltageren]. Det blev desværre en ferie med ærgrelser, nederlag, stress, irritationer og masser af merudgifter, som selvfølgelig påvirkede hele [ferien].

Vi håber at vi på et senere tidspunkt, kan lave en erstatningsferie [...].

Vi forventer en kompensation fra jer, som kan bidrage væsentligt til dette.

...”

I mail af 19. september 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Vi finder det kritisk at både I og hotellet tilbyder en ydelse uden at vide hvad det handler om.
I KØKKENET OG PÅ INDKØB

Hold [...] varer væk fra mad med [ingrediens]. Under tilberedning og opbevaring skal varer [...] holdes adskilt fra fødevarer, som indeholder [ingrediens]. Det gælder både hjemme i ens eget køkken og i fx restaurant- og institutionskøkkener, som laver [specialkost]. Ved tilberedning behøver man ikke særskilte køkkenredskaber til [...] madlavning og bagning. Disse skal blot være rengjorte på almindelig vis.

Ovenstående citat er hentet fra en folder udgivet af sundhedsstyrelse "[...]"

...

Med henvisning til overstående kan vi endnu engang præcisere at hotellet IKKE havde forståelse for situationen, idet [specialkosten ikke blev tilberedt korrekt]. Det giver naturligvis også bekymring for hvorledes det øvrige [specialkost] er tilberedt.

Du henviser til at hotellet laver potionsanretninger. Det er ikke korrekt. Hotellet har ikke på noget tidspunkt tilbudt dette.

Det er fair at ikke alle muligheder var åbne, men at de tilbyder [specialkost] og man i løbet af en hel ferie uge ikke engang kan få [...] dessert, en enkelt gang, er ikke fair.

Aftenen hvor der blev holdt "Tyrkisk aften" og det hele gik ud på masser af lækker mad, var der [ikke specialkost]. Det endte med at vi måtte dele os, så nogle af os måtte gå med [rejsedeltageren] i byen for bare at få et eller andet.

Vi har meget svært ved at se hvor den fine fem stjernede service blev af.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 16. november 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til kla-

geren på 1.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Økonomisk kompensation”.

Bureauet gør i mail af 14. september 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg er ked af at høre at maden [...] ikke levede op til jeres forventninger. Jeg kan godt se på jeres mail korrespondance, at [medarbejder 1] har forespurgt på hotellet og skrevet, at der her kunne tilbydes [specialkost]. Det synes jeg jo egentlig også at hotellet gør, men som jeg forstår det er det måske mere i forhold til udvalget, og hvordan maden bliver præsenteret. Hotellet laver [specialkost], udpeger [specialkost] og kan lave portionsanretninger. Men hvis man har en forventning om en decideret buffet [med specialkost], bliver man måske skuffet. Jeg beklager at dette blev et irritationsmoment samt stressfaktor for jer. Det har bestemt ikke været vores mening da [medarbejder 1] undersøgte mulighederne for jer.

...”

I mail af 27. september 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

I forhold til håndtering af [specialkost], er jeg ikke klar over hvad der gælder af regler for hotellerne i de forskellige lande.

Vores rejseledere har lavet en rapport i forhold til denne sag, og her har jeg fået at vide, at hotellet laver [specialkost], kan udpege [specialkost] og lave speciel mad/portionsanretninger hvis det er noget man ønsker. Restauranten kan desværre ikke skilte med hvad der er [specialkost], men kokken kan altid udpege det for gæsterne.

...”

I mail af 11. december 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Disse gæster var først booket ind på [hotel 1], hvor min kollega skulle undersøge mulighederne for [specialkost]. Her vendte agenten tilbage, at det ikke var muligt med [specialkost] på dette hotel, men det kunne lade sig gøre på [hotel 2], og derfor blev bookingen ændret til dette hotel.

Som man kan se ud fra mail korrespondancen har vi inden afrejse lovet, at det er muligt at få [specialkost] på [hotel 2]. Det er også det hotellet gør - de laver [specialkost], såsom [ret], udpeger mad og kan lave portionsanretninger til gæsten hvis de ønsker dette.

Her info fra guidernes serviceopfølgning med gæsterne på stedet:

...

Problem: Gæst kommer ned på træf og udviser utilfredshed med udvalget af [specialkost] [...]. Restauranten laver [specialkost] [...], og tilbyder også at lave speciel mad [...]. Yderligere udpeger de også ved hvert måltid hvilke retter der er [specialkost]. Gæst er dog stadig meget skuffet fordi de havde forventet at der i buffeten ville være afmærket hvad der er [specialkost]. Gæst siger at det at restauranten vil lave portionsanretninger ikke er godt nok fordi de vil have at [rejsedeltageren] får samme oplevelse som dem selv med [...] selv [at] vælge sin mad fra buffeten uden at føle sig særbehandlet. De siger også at det er irriterende at [rejse-

deltageren] ikke kan vælge [specialkost] i a la carte restauranten. Gæst siger derudover at der ikke er [specialkost] i snackbaren [...]. Jeg taler med [...] om tingene. Hun siger at hun vil snakke med restaurantpersonalet omkring hvorvidt det er muligt at afmærke [specialkosten] i buffeten. Hun siger at hotellet ikke vil ændre snackbarens udvalg for en persons skyld.
 ...”

I mail af 10. marts 2017 til bureauet anfører bureauets underleverandør yderligere:

”...
 [hotel 2] has [special] food in hotel.
 ...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren var lovet, at det bestilte hotel kunne servere [specialkost].

Efter Ankenævnets opfattelse kan en rejsende ikke med rette forvente, at udvalget af [specialkost] på en hotelbuffet, har samme omfang og er tilsvarende udvalget af retter på buffeten i øvrigt.

Således som sagen foreligger til afgørelse finder Ankenævnet, at hotellets håndtering af [specialkosten] på visse punkter - navnlig på grund af, at personalet ikke med sikkerhed kunne oplyse hvilke retter, der var [specialkost] samt, at [specialkosten] ikke blev holdt adskilt fra de øvrige [madvarer] indeholdende [ingrediens], er gået ud over, hvad en rejsende normalt må være forberedt på at skulle tåle.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket også delvist er erkendt af bureauet.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.500 kr.

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 forkyndelse 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 forkyndelse af denne kendelse betale 1.500 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 tillæg af 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