

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0284

afsagt den 16. april 2018

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Golden Sands, Bulgarien. 25.7.-1.8.2017. Faktisk hjemkomst 2.8.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 10.756 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. værelsets utilfredsstillende standard, rengøring og aircondition.	
<b>KRAV</b>	”...Rejsens pris retur, 10.756 kr. + opgradering af værelse ca. 400 kr., i alt 11.156 kr.”	
<b>KLAGEGEBYR</b>	23. oktober 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	1. februar 2018	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 23.oktober 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 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. juli 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Golden Sands, Bulgarien for to personer for perioden fra tirsdag den 25. juli til tirsdag den 1. august 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på uspecificeret hotel. Uden pension.

Ved ankomsten til rejsemålet blev klageren anvist indkvartering på hotel [...], og opgraderede sig til et andet værelse på hotellet mod en merbetaling på 105 bulgarske leva.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, navnlig pga. størrelsen på det anviste. Klageren flyttede – mod betaling – til et andet værelse, som var utilfredsstillende pga. airconditionanlægget, som kun kunne stå på 23 grader og slukkes ved at hive stikket ud af væggen, defekt køleskab, som delte stikkontakt med TV'et, og utilfredsstillende rengøring pga., mug på toilettet, beskidt sengetøj og håndklæder og døde dyr i lampen, som medførte manglende lys.

Klageren gør endvidere gældende, at værelset var utilfredsstillende indrettet, da der var alt for mange møbler til at klageren kunne være der, og at standarden på værelset var utilfredsstillende, da værelset var meget slidt, malingen skallede af, håndvasken var revnet, afløb i badet og toilettet var defekt, hvorved vandet løb ud på gulvet og døren til toilettet kunne ikke åbnes helt.

Af klagerens ”Billet” fremgår bl.a.:

”...

### YDERLIGERE INFORMATION

Skulle der mod forventning opstå fejl eller mangler på rejsen, skal du hurtigst muligt kontakte [Bs] rejseleder eller lokale repræsentant på rejsemålet, så de har mulighed for at afhjælpe problemet. Gør du ikke det, mister du retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...”

Af bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...

### Uspecificeret rejse

Vælger man en uspecificeret rejse, vælger man [Bs] absolut billigste alternativ. Ved køb af en uspecificeret rejse accepterer man, at man først ved ankomsten til rejsemålet anvises et sted at bo. Det kan være hotel, lejlighed, motel, pensionat eller lignende, men ikke nødvendigvis på et af de på hjemmesiden oplistede hoteller/lejligheder/campingpladser eller områder. Der gives ikke garanti for standard, beliggenhed, faciliteter etc.

Måltider og rengøring er ikke inkluderet i prisen, ligesom man ikke kan forvente rejseleder-service eller udflugtsmuligheder. Flytning under opholdet kan forekomme – også flere gange. Flytning kan ske med varsel på ned til 12 timer.

Bemærk, at der ikke modtages reklamationer på hotelstandard. Vi anbefaler ikke uspecificerede rejser til børnefamilier og gangbesværede/handicappede gæster.

...”

I bureauets velkomstbrev til klageren ved ankomsten til rejsemålet fremgår yderligere:

” ...

I skal bo på hotel: [hotelnavn] ...

...

Bemærk, at der ikke modtages reklamationer på hotelstandarden.

I er altid velkommen til at kontakte os på vores servicetelefon: +359 [...]

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 3. august 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Tirsdag d. 25 Juli ankom vi til Varna og blev kørt til Golden Sands, hvor vi blev indkvarteret på hotel [...].

Vi fik nøglen til værelset, hvilket var alt andet end beboeligt, valgte mod merbetaling på ca. 400 kr. at flytte til et mindre ubeboeligt værelse, forskellen var udsigten fra altanen og nu var det 2 enkeltsenge som kunne stå ved siden af hinanden.

Da vi havde købt en uspecificeret rejse, var vi klar over at det ikke ville være luksus, i bedste fald ville det være fint, men dette hotel er værre end slemt.

- Sengene var fra 60'erne med noget der ligner feltmadrasser
- Sengetøjet blev ikke skiftet en eneste gang, og var ikke rent ved ankomst
- Værelset var så lille/ så møbleret, vi måtte sætte noget ud på altanen
- Ødelagte klinker, maling skallet af mange, mange steder
- Aircon'en kunne kun stå på 23 grader, fjernbetjeningen virkede ikke og stikket var faldet ud af væggen
- Køleskabet virkede ikke
- Tøjet vi havde lagt i garderobeskabet lugtede så grimt, det måtte luftes
- Og så badeværelset: Døren kunne kun åbnes halvt, bruseren var lige inden for døren og gjort ALT vådt, vandet rendte ind i gangen, toilet vandet rendte ud af toilettet når vi trak, vasken var revnet. Vi fik nye håndklæder når vi bad om det, med tyggegummi på, de virkede – som sengetøjet overhovedet ikke rent.

Alt i alt en meget dårlig oplevelse, og det betalte vi ekstra for. I det hele taget et gammelt misligholdt, nærmest nedrivningsværdigt sted.

På Tripadvisor bliver dette hotel sablet ned, det er ikke et hotel, måske ikke engang en ungdomspension, måske et Hostel??

Til info kan jeg fortælle vi rejser meget, har gjort det i mange år, har også før købt afbudsrejser, men er aldrig blevet budt sådan noget skidt før, det er fuldstændig uacceptabelt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 22. november 2017 og 29. januar 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”...Rejsens pris retur, 10.756 kr. + opgradering af værelse ca. 400 kr., i alt 11.156 kr.”

Bureauet gør i mail af 4. oktober 2017 til klageren gældende bl.a.:

”...

Vi har kontaktet vores rejseledere på destinationen, som kan fortælle, at I ikke har henvendt jer til dem. I har derved frataget dem muligheden for at hjælpe jer.

Vi gør opmærksomme på, at I har valgt [Bs] billigste alternativ. I den forbindelse tillader vi os at henvise til vores hjemmeside under ”Værd at vide”, hvor dette står beskrevet:

#### USPECIFICERET REJSE:

Vælger man en uspecificeret rejse, vælger man [Bs] absolut billigste alternativ. Ved køb af en uspecificeret rejse accepterer man, at man først ved ankomsten til rejsemålet anvises et sted at bo. Det kan være hotel, lejlighed, motel, pensionat eller lignende, men ikke nødvendigvis på et af de på hjemmesiden oplistede hoteller/lejligheder/campingpladser eller områder. Der gives ikke garanti for standard, beliggenhed, faciliteter etc.

Måltider og rengøring er ikke inkluderet i prisen, ligesom man ikke kan forvente rejseleder-service eller udflugtsmuligheder. Flytning under opholdet kan forekomme – også flere gange. Flytning kan ske med varsel på ned til 12 timer. Bemærk, at der ikke modtages reklamationer på hotelstandarden. Vi anbefaler ikke uspecificerede rejser til børnefamilier og gangbesværede/handicappede gæster.

...

Med hensyn til hotel [...] er det et kategori 2 hotel, og det fremstår en smule slidt. Værelserne er ikke specielt store, og madrasserne i Bulgarien er generelt ikke, som vi kender dem i Danmark.

[Bs] kategori 2

Lægger du ikke den store vægt på komfort/faciliteter; men prioriterer oplevelser højere, er dette et godt valg. Enkel service og indretning. Møblement og fællesarealer vil bære præg af megen brug.

...

Jeres kritik har vi taget til efterretning og jeres henvendelse vil indgå i vores samlede evaluering. Efter at have gennemgået jeres henvendelse, mener vi ikke, at jeres ferie har været behæftet med fejl eller mangler, der gør jer berettigede til kompensation.

...”

I mail af 15. januar 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

På samtlige sider på billetten referer vi til de almindelige rejsebetingelser og ”Værd at vide”, som findes på vores hjemmeside. På side 3 har vi yderligere indsat følgende omkring reklamationer:

#### YDERLIGERE INFORMATION

Skulle der mod forventning opstå fejl eller mangler på rejsen, skal du hurtigst muligt kontakte [Bs] rejseleder eller lokale repræsentant på rejsemålet, så de har mulighed for at afhjælpe problemet. Gør du ikke det, mister du retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...

Gæsten har ikke på noget tidspunkt rettet henvendelse til vores rejseledere og gjort opmærksom på deres utilfredshed. Vi har derfor ikke haft kendskab til deres utilfredshed og har ikke haft mulighed for at afhjælpe evt. fejl og mangler. Derfor kan vi ikke imødekomme gæstens krav om kompensation, hverken helt eller delvist.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 29. januar 2018 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 23. januar 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”

- Vi klagede ikke på ferie, da der tydeligt står i vores velkomstbrev, at vi IKKE havde ret til at klage.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Indledningsvist bemærkes, at Ankenævnet finder, at der også ved køb af uspecificeret indkvartering kan stilles visse minimumskrav vedrørende indkvarteringsstandard mv.

Betingelserne for en uspecificeret rejse fremgår af bureauets udbudsmateriale, hvoraf fremgår, at der ikke modtages reklamationer på hotelstandard. Denne oplysning fremgik ligeledes af Velkomstbrevet, som klageren fik udleveret på rejsemålet.

Bureauet har herved frataget klageren muligheden for at reklamere over eventuelle kritisable forhold ved indkvarteringen på hotel [...].

På denne baggrund finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen eller manglende reklamation efter pakkerejselovens § 26, stk. 1.

Ankenævnet finder på baggrund af det i sagen oplyste, at standarden af indkvarteringen ikke har svaret til, hvad klageren med rette kunne forvente ved købet af rejsen.

Rejsen har derfor været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.000 kr.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

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

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 23.oktober 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh  
Formand