

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0320

afsagt den 22. maj 2018

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Puerto Rico, Gran Canaria. 1.11.-8.11.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 7.356 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at hotellet ikke var færdigrenoveret, hvilket bl.a. medførte byggestøj og –støv.	
<b>KRAV</b>	”Erstatningsrejse eller tilbagebetaling af det fulde beløb – 7.356,- kr.”	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 2.033 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	13. december 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	20. marts 2018	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [K] samt renter af 2.967 kr. fra den 10. december 2017 og af 2.033 kr. fra den 22. juni 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 23. oktober 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Puerto Rico, Gran Canaria, for 2 personer for perioden fra onsdag den 1. november til onsdag den 8. november 2017 med indkvartering i toværelses lejlighed på [hotel 1]. Uden pension.

Klageren flyttede dag 3 – fredag den 3. november 2017 – til en anden lejlighed på hotellet.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. at hotellet ikke var færdigrenoveret, hvilket medførte byggestøj alle dage fra kl. 7.30-17.30, byggestøv og meget håndværkeraktivitet på hotellet, herunder udenfor klagerens lejlighed, samt 3-4 daglige håndværkerbesøg i lejligheden/på terrassen.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellets indgang var lukket, hvorfor de måtte benytte nabohotellets indgang, at der var elektrisk overgang i blandingsbatterierne i første lejlighed, så de fik stød ved anvendelse af vandhane og bruser samt at de altid måtte have trukket gardinerne for pga. håndværkere foran og bagved lejligheden.

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

Helt nyrenoverede lejligheder - bestseller kun for voksne  
[Hotel 1] har altid været et af de mest eftertragtede lejlighedshoteller i Puerto Rico, og fra vinteren 17/18 bliver det endnu bedre. Beliggenheden forbliver den samme på solsiden i Puerto Rico, men nu er hotellet også total nyrenoveret, og fremstår derfor helt nyt og lækkert.

...

På hotellets herlige solterrasse er der en indbydende swimmingpool, der er opvarmet i vintermånederne, liggestole og parasoller - og så er her en helt særlig atmosfære, for hotellet er kun for voksne. Det betyder, at I er sikret en rolig ferie på et rigtig godt hotel.

Om hotellet

...

Bar

Ja

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 10. november 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Da vi bookede vores rejse d. 23/10-2017 (altså en uge før afrejse), fremgik der af [bureauets] hjemmeside følgende:

Helt nyrenoverede lejligheder - bestseller kun for voksne  
[Hotel 1] har altid været et af de mest eftertragtede lejlighedshoteller i Puerto Rico, og fra vinteren 17/18 bliver det endnu bedre. Beliggenheden forbliver den samme på solsiden af Puerto Rico, men nu er hotellet også total nyrenoveret, og fremstår derfor helt nyt og lækkert.

...

Vi ankom til destinationen planmæssigt, og på transferbussen blev det oplyst af [rejseseleder 1], at vi skulle sættes af på Hotellet [hotel 2], hvor hotellet [hotel 2] - (vi fandt senere ud af at de var en del af [hotel 1] konceptet) ville byde på frokost fra deres All Inkl. buffet.

Dette skyldes at værelserne på [hotel 1] ikke var helt klar og jf. [rejseseleder 1] var hotellet ej heller forpligtet til at indtjekke os før klokken 1500, jf. internationale regler for hotelbranchen. På dette tidspunkt var klokken ca. 1325.

Vi antog, at det var rengøringen fra de forrige gæster der havde trukket ud, hvorfor vi med godt humør indtog vores frokost og satte os ude ved [hotel 2's] pool og ventede.

Klokken 1520 henvendte vi os i receptionen på [hotel 2], hvor vi blev tjekket ind og fik vores nøglekort udleveret. Vi blev anvist retningen til Lejlighed [hotel 1], og stor var vores overraskelse da vi her opdagede, at vi rent faktisk var de første gæster der overhovedet skulle bo på det "nyrenoverede" kompleks, sammen med de ca. 10 andre par der var ankommet sammen med os, fra henholdsvis [afrejselufthavn 1] og [afrejselufthavn 2].

Vi fik lejlighed nummer 5, som ligger i grundplan med en lille terrasse foran. På terrassen fandtes et lille bord, to stole og et par liggestole. Lejlighed 3 og 1 var en stor byggeplads med bunker af affald og kun et halvgennemtsigtigt net som adskillelse ind til vores terrasse.

Inden vi overhovedet tog vores lejlighed i besigtigelse, tog jeg kontakt til [bureauets] kvindelige [rejseseleder 2], som var en af de ca. 4-5 rejseseledere fra [bureauet] der på dette tidspunkt stod samlet ved lejlighederne/pool-området, for formentlig at "ride den værste storm af" ved indtjekningen på vores værelser, ved det som senere skulle vise sig at blive en parodi på en ferie. Her gjorde jeg det straks klart, at det ikke var acceptabelt, at vi skulle bo på et hotel, der ikke var i nærheden af at være bygget færdigt. [Rejseseleder 2] oplyste os om, at hotellet havde lovet, at der ikke ville forekomme byggestøj, da de kun lige manglede nogle få "klargørings-ting". I løbet af de næste to timer løb håndværkere, hotelpersonale og rejseseledere rundt om hinanden og gæsternes lejligheder for bl.a. at tænde for strøm, vand, hente bøjler, kaffemaskiner, bestik og service etc. til de lejligheder, der endnu ikke havde fået disse ting bragt i orden. Vi indvilligede i at flytte ind for den første nat fordi, ifølge [rejseseleder 2], var det helligdag på Gran Canaria den 1. nov. og det bookingbureau som [bureauet] benytter på destinationen først ville åbne igen næste dag klokken 0900.

Samme aften konstaterede vi, at der var elektriske problemer på badeværelset, idet min hustru fik stød mens hun stod i badet. Efterfølgende forsøgte hun at vaske shampooen ud af sit hår ved håndvasken, men også her fik hun stød. (Herefter anvendte vi ikke vores badeværelse, men brugte bruserne ved poolen samt toilettet ved receptionen.) Jeg oplyste det straks til receptionen på [hotel 2], klokken ca. 1930, men beskeden var her, at deres teknikere var gået hjem for dagen.

Dagen efter (torsdag d. 2. nov) var der klokken 1015 stadig ikke blevet udbedret noget, ligesom vi heller ikke havde hørt fra [bureauet] vedr. flytning. Vi ringede derfor til [bureauets] service telefon og talte med [rejseseleder 1]. Han vidste ikke lige hvad der var op og ned på noget som helst, men ringede igen klokken 1045 med besked om, at [bureauet] var i gang med at undersøge mulig flytning til andet hotel og, at vi ville få besked lidt senere. Klokken 1120 blev vi kontaktet af en ny rejseseleder, [rejseseleder 3], ved poolen på [hotel 2], (hvor vi havde lagt os, eftersom det var udelukket at kunne opholde sig ved [hotel 1's] pool pga. byggelarm og et rend frem og tilbage af håndværkere). [Rejseseleder 3] oplyste os her om, at [bureauet] var ved at undersøge div. muligheder, og i det samme ringede [rejseseleder 1] tilbage og oplyste, at [bureauet] kun kunne tilbyde en anden mulighed end [hotel 1], hvilket var et hotel i Puerto Morgan som efter sigende skulle være femstjernet. Dette vil imidlertid koste os ca. 8.500,- kr. yderligere for at få lov til at flytte. Vi ringede af med [rejseseleder 1] og tog herefter dialogen

med [rejseleder 3], som stadig var hos os.

Her blev min hustru og jeg ret hurtigt enige om, at det var udelukket at skulle betale over det dobbelte af hvad vores rejse allerede havde kostet, hvorfor vi gav dette til kende overfor [rejseleder 3]. [Rejseleder 3] ville herefter undersøge muligheden endnu engang for, om der evt. kunne være et hotel et andet sted på sydkysten af Gran Canaria.

Ved vores samtale med [rejseleder 3] gjorde vi ham opmærksom på problemet med strømførende blandingsbatterier. [Rejseleder 3] gik selv med hen til vores lejlighed, hvor han ved selvsyn konstaterede, at der var strøm i blandingsbatterierne ligesom jeg, i hans overværelse, fra vores terrasse udpegede og talte mindst 30 bygningshåndværkere ved og omkring vores lejlighed, og dette kun på forsiden af lejligheden.... der befandt sig nok 5-10 yderligere håndværkere på bagsiden af lejligheden.

Jeg skal for god ordens skyld oplyse, at jeg aftalte med [rejseleder 3], at vi nok kunne holde ud til om fredagen (3. dag på rejsemålet), hvis vi alligevel skulle flytte den dag, da vi ikke havde lyst til at skulle flytte mere end én gang.

Fredag d. 3. november blev vi igen kontaktet af [rejseleder 3] ved [hotel 2's] pool, hvor vi stadig "flygtede" hen pga. byggelarm og håndværker-trafik ved [hotel 1]. Her blev det endeligt fastslået, at der ikke var andre alternativer til en flytning fra [hotel 1], udover den der allerede var os oplyst (de 8.500,- kr. ekstra betaling). [Rejseleder 3] ville dog undersøge muligheden for en flytning til en anden lejlighed på [hotel 1], eftersom vi ikke kunne benytte lejlighed 5, idet blandingsbatterierne både i bruseren men også ved håndvasken var strømførende.

Da der fredag morgen/formiddag stadig ikke var blevet taget nogen tiltag fra hotellets side til at få ordnet det elektriske, gav jeg en elektriker, der var til stede på området, besked ved at demonstrere direkte for ham, at der var strøm i blandingsbatterierne og til sidst to timer senere gav jeg besked til en af de byggeledere, der også befandt sig på området ved [hotel 1].

Klokken ca. 1230 om fredagen, vendte [rejseleder 3] igen tilbage til os med den besked, at der desværre intet ledigt værelse eller lejlighed var at finde på Gran Canaria foruden det allerede foreslået 5 stjernet hotel. [Rejseleder 3] fik herefter arrangeret med [hotel 2], at vi kunne flytte til en anden lejlighed, som imidlertid netop var blevet færdig på 1. sal. Vi flyttede med det samme til nummer 14, selvom der stadig var byggestøv overalt i lejligheden, - dette var dog at foretrække frem for ikke at kunne benytte vores badeværelse i nummer 5.

Resten af ferien valgte vi at opholde os alle andre steder end lige på [hotel 1], for at kunne finde lidt fred og ro, og således først komme tilbage sidst på eftermiddagen, hvor vi vidste at håndværkerne ville gå hjem klokken ca. 1800.

Jeg nævner nu i korte træk, hvad der gik helt galt for [bureauet] og Lejlighed [hotel 1] komplekset:

1. Hotellet var ikke færdigbygget og blev det heller ikke på den uge, vi var gæster der. Vi måtte gennem hele ugen sno os ud og ind mellem div. håndværkere, ministrimler, div. afspærringer etc . .... de første tre dage var der ikke under 40-50 mand på området, hvoraf de ca. 30 rendte rundt ved vores terrasser og pool-området fra klokken 0730 til 1800. Vi havde mindst to teknikker besøg i vores lejlighed dagligt (rekorden var mandag - der nåede vi fire besøg på to timer sidst på eftermiddagen).
2. Vores toilet kunne ikke anvendes da der var strømførende blandingsbatteri både i brusekabinen og selve håndvasken (toilettets skyl virkede heller ikke, men blev dog fikset på 10 minutter af en tekniker).
3. Der var larm bestående af borhammere, vinkelslibere, rundsave, betonblandemaskine, minidumper, truck, lastbiler der af- og på-læssede byggematerialer, lastbilkraner der monterede glasfacader på en restaurant, der lå ved pool-området og herforuden en skraben, hamren og banken med div. redskaber samt råberi håndværkerne imellem (de var overalt, både på taget,

ved poolen, på vores terrasser, i lejligheden, foran og bagved lejligheden og på samtlige gangarealer rundt om komplekset [hotel 1]). Dette afstedkom, at vi døgnet rundt måtte have mørklægningsgardinerne trukket for i hele lejligheden for på den måde at kunne være privat.

Mangel-listen på værelse 5 var følgende: Ingen brandalarm monteret, knager på badeværelset til håndklæderne, lås til døren på badeværelset, affaldsspand, udendørs tørresnor og intet TV-signal. Rengøringen var yderst mangelfuld, da de ansatte havde travlt med at gøre resten af de ca. 30 værelser klar til ankomsten om lørdagen.

Mangel-listen på værelse 14 var følgende: Døren på balkonen kunne ikke aflåses, der fandtes ingen kaffekopper, og fælles for alle værelserne var, at der ikke fandtes en fryser. Vi ville gerne have haft mulighed for at fryse f.eks. isterninger eller opbevare f.eks. flødeis, eftersom det jo er en lejlighed med køkken vi havde booket.

[Hotel 2] viste på stedet, at de havde dårlig samvittighed over for samtlige gæster fra vores onsdags-ankomst, da de først tilbød gratis frokost ved ankomsten, og som så senere blev udvidet til All inkl. torsdag og fredag. Vi havde med vilje ikke booket nogen form for forplejning, da vi lægger stor vægt på kvalitet af både mad og vin, og derfor selv står for madlavning i lejligheden. Samtidig betyder det meget at kunne nyde sol op- og nedgange ved terrassen/balkonen samt den ro der er forbundet med dette, hvilket også var den alt overskyggende grund til, at vi valgte et voksen-hotel..... og som allerede citeret højre oppe fra jeres hjemmeside:

"Det betyder, at I er sikret en rolig ferie på et rigtig godt hotel. "

Min hustru og jeg mener med denne mail, at have beskrevet bedst muligt, hvad vi blev udsat for, og vil gerne stå til rådighed med yderlig dokumentation i form af fotos og videoptagelser, såfremt [bureauet] måtte ønske dette.

Vi understreger, at vi ikke mener, at vi på nogen måde har modtaget den købte rejse og ej heller haft mulighed for at opnå noget der bare tilnærmelsesvis kunne minde om en rolig og behagelig ferie. Vi forventer derfor at få refunderet det fulde beløb, betalt for vores rejse, eller som minimum at få udstedt et gavekort til en erstatningsrejse.

Jeg vil samtidig gerne udtrykke min forundring over, at [bureauet] ikke har en bedre kommunikation med sine rejseledere på destinationen, da de selv samme rejseledere, ifølge deres egne udsagn, tre dage før vores ankomst ved selvsyn havde konstateret, at hotellet umuligt kunne blive klar til at åbne. Dette burde være kommunikeret hjem til jeres kontor i Danmark, hvorefter vi som gæster skulle have haft et eget valg til at ændre vores destination eller dato for evt. ny rejse.

Jeg vil slutteligt sige tak til [rejseleder 3] for den hjælp han prøvede at yde på destinationen, men samtidig gøre opmærksom på, at [rejseleder 1], som var vores transferguide, burde have fortalt os sandheden vedr. hotellets tilstand, i stedet for at komme med en eller anden søforklaring om internationale indtjeningsregler.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 14. og 22. november 2017 til bureauet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation på 2.033 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "Erstatningsrejse eller tilbagebetaling af det fulde beløb – 7.356,- kr."

Bureauet gør i mail af 13. november 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det var med stor beklagelse, vi modtog besked om, at [hotel 1] desværre ikke var blevet færdige med deres renovering som planlagt. Hotellets ledelse havde forsikret os om, at de ville være færdige ved jeres ankomst, og derfor sendte vi jer afsted uden at oplyse om den renovering, som jo skulle være færdiggjort.

Det var den desværre ikke, og vi har stor forståelse for de gener og den uro arbejdet har været årsag til.

...”

I brev af 8. februar 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Som bilag [...] fremsendes kopi af vores rejselederes log, som viser, at gæsten blev flyttet til en anden lejlighed den 3.11.17. Den 4.11.2017 har vores rejseledere kontakt med gæsten, for at høre om den nye lejlighed er tilfredsstillende. På det tidspunkt er det vores rejselederes indtryk, at gæsten virker glad for den nye lejlighed og for at der er faldet mere ro på renoveringsarbejdet. Derefter hører vores rejseledere ikke mere fra gæsten.

Det er helt korrekt, at [hotel 1] desværre ikke var blevet færdig med deres omfattende renovering, da vores gæster ankom, selvom de havde forsikret os om, at de ville være færdige, og at de manglende ting ikke ville være til gene for vores gæster. Det holdt ikke stik, og derfor var der på alle hverdage arbejdende håndværkere på hotellet fra kl. 08:00 til kl. 18:00.

Det er ikke i orden, og derfor har vi straks udbetalt kompensation på i alt kr. 2.033,-, hvilket svarer til 30 % af hele rejsens pris. Dette beløb har [klageren] ikke ønsket at modtage; men vores tilbud står naturligvis stadig ved magt.

Derudover har hotellet nogle dage tilbudt gratis all inclusive på søsterhotellet [hotel 2].

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 15. november 2017 til klageren.

Klageren har i mail af 14. februar 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Vedr. bilag [...] - logbogen, stemmer den i det store hele overens med den virkelighed vi oplevede på selve rejsemålet. Der er dog enkelte steder, hvor der er fortolket helt forkert fra [bureauets] side i forhold til de oplevelser vi som gæster havde på destinationen, samt den korrespondance vi havde med rejselederen.

Vi kom aldrig til, og gav på intet tidspunkt indtryk af, at vi accepterede den situation vi var blevet sat i. Vi var - på baggrund af, at vi enten fik stød af at benytte badeværelset i lejlighed 5 eller betalte 1.100,- Euro, - nødt til at acceptere en flytning til anden lejlighed på [hotel 1] - lejlighed 14.

...

At [bureauets] rejseledere efter vores flytning ikke hørte mere fra os som gæster er ej heller helt korrekt. Jeg havde faktisk en samtale med [rejseleder 3], hvor jeg udtrykte forundring over, at [bureauet] ikke bare flyttede os til det af dem foreslåede hotel i Puerto Mogan (det som skulle have kostet os 1.100,- Euro) uden beregning, idet det for mig at se måtte kunne be-

tale sig for [bureauet] at gøre os som kunder tilfredse med en mulig løsning, i stedet for at skulle have netop denne klagesag kørende efterfølgende.  
...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at renoveringen af hotellet ikke var færdig ved klagerens ankomst, hvilket medførte byggestøj og –støv samt voldsom håndværkeraktivitet på hotellets område og i klagerens lejlighed. Klageren flyttede dag 3 – fredag den 3. november 2017 – til en anden lejlighed på 1. sal på hotellet.

Da klageren var blandt de første rejsende, der skulle indkvarteres på det nyrenoverede [hotel 1], finder Ankenævnet, at bureauet inden klagerens afrejse fra Danmark burde have sikret sig, at renoveringen af hotellet var færdiggjort, og at hotellet var parat til at modtage gæster.

Ved at undlade dette finder Ankenævnet, at bureauet har tilsidesat sine oplysningspligter i pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og at bureauet derved har frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

Ankenævnet finder ikke, at rejsen efter en helhedsvurdering har været ganske uden værdi for klageren, og at der således er grundlag for at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

På denne baggrund, og henset til defekte blandingsbatterier i den første lejlighed og lukkede faciliteter på hotellet, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.000 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 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 5.000 kr. til klageren [K] samt renter af 2.967 kr. fra den 10. december 2017 og af 2.033 kr. fra den 22. juni 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