

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 268/2007

afsagt den

REJSEMÅL	Bulgarien. 1.6-8.6.2007
PRIS	I alt 7.058 kr. (inkl. værelsestillæg)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende adgang til poolområde pga. renovering samt utilfredsstillende information om de faktiske forhold på hotellet.
KRAV	Yderligere kompensation svarende til ”100 % refusion af rejseudgiften” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 990 kr. i kompensation.
SAGEN INDBRAGT	28. august 2007

Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 710 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 6. februar 2007 via internettet en rejse til Golden Sands, Bulgarien for 2 personer for perioden fra fredag den 1. juni 2007 til fredag den 8. juni 2007 med indkvartering i dobbeltværelse høj standard på hotel Erma. Med morgenmadsbuffet.

I udbudsmaterialet fra internettet er indkvarteringen bl.a. beskrevet således:

”.....
 Beskrivelse
 To pools (ca.150 og 110 m2, 120-160 cm dybe) samt liggestole mod betaling.
”

Af bureauets ”Käre Gäst!”-brev fremgår bl.a. følgende:

”.....
 I löbet af dette år er pool området her på hotel Erma blevet totalt renoveret. Dette var beregnet at være færdig inden säsonens förste ankomst. Desvärre er arbejdet blevet forsinket og det betyder at den store pool måske ikke kan anvendes de förste par dage.
 Der findes dog en pool på tredje etage som kan anvendes samt en mindre börnepool i slutningen af solterrassen på taget.
”

Klageren gør gældende, at ”ganske enkelt ville vi ikke have købt denne rejse, hvis vi havde kendt sandheden om den/de manglende pools på hotellet...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 11. juni 2007 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”.....
 Vor anke er simpelthen, at bureauet har solgt os en vare, som ikke eksisterede, nemlig at Hotel Erma ikke havde den/de pools, som hjemmesiden dels beskriver og dels viser billeder af. Et faktum, som bureauet i længere tid må have været bekendt med, og helt sikkert var bekendt med forud for vor afrejse, idet vi fik en "beklagelses-skrivelse" udleveret allerede på vej ud fra lufthavnen i Varna, og som vi ved selvsyn konstaterede ved ankomsten til hotellet.

Ganske enkelt ville vi ikke have købt denne rejse, hvis vi havde kendt sandheden om den/de manglende pools på hotellet, og at bureauet ikke underretter os om forholdene inden vi tager afsted forekommer os som en bevidst handling for at undgå at vi annullerer købet. Bureauet har siden februat måned haft vores tlf.nr. + vores email adresse, og har derfor haft alle muligheder for at give os besked om konsekvenserne af det nyetablerede pool-områdets forsinkelser.

Hele pool-området er nyanlæg, og har således intet at gøre med midlertidig driftstop eller lign.,

.....”

I mail af 14. august 2007 til bureauet gør klageren yderligere gældende:

”.....

Som I selv har bekræftet jf. nedenstående, så skal en rejse med bureauet leve op til beskrivelse og katalog, og som vi forlængst har konstateret, så har I efter vores reklamation ændret billedet på hotellet (ERMA, Golden Sands) således at det stemmer overens med de nye swimmingpools, som var under færdiggørelse og derfor ikke var brugelige under vores ferie i juni.

.....”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 990 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til ”100% refusion af rejseudgiften”.

Bureauet gør i brev af 3. september 2007 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Bureauet beklager, at det nybyggede poolområde på hotellet ikke var færdig ved ankomsten til hotellet, så I ikke kunne benytte begge pools på hotellet før den 7. juni 2007.

.....

Det er korrekt, at hotellet var ved at bygge en ny pool færdig på hotellet, og byggeriet var beregnet til at være færdigt for dagen ved jeres ankomst. Desværre blev byggeriet ikke færdigt som planlagt og forventet, som I oplevede under ferien. Det har på ingen måde været tilsigtet fra bureauets side at tilbageholde oplysninger fra vores gæster, idet det absolut ikke er den politik, som vi arbejder ud fra. Vi havde ikke mulighed for at informere jer inden afrejse, idet vi først fik beskeden om, at poolen ikke blev færdig samme dag, som I ankom. Normal procedure ved ændringer af et rejsearrangement informeres altid til vores gæster, så de er bekendt de faktiske forhold, det var desværre ikke muligt i jeres tilfælde.

.....”

Klageren har i mail af 10. september 2007 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”.....

Det er ikke korrekt, at de nybyggede pools kunne benyttes den 7. juni 2007. Vandpåfyldning i den ene pool startede så småt om aftenen den 7. juni, men vores hjemrejsedag var den 8. juni, og vi skulle forlade hotellet kl. 12 middag, så præcis hvornår de åbnede ved vi af gode grunde ikke. Vi ved dog, at vi ikke havde pools til rådighed overhovedet i den uge vi var der, på trods af, at dette tydeligt fremgik af jeres beskrivelse af hotellet og de fejlslagne billeder på jeres hjemmeside.

.....

Som rejseselskab burde I vide, at folk IKKE bestiller en solferie uden der er pools på hotellet eller andre muligheder for at benyttelse af pools, - altså en alt afgørende faktor for overhovedet at ville rejse til varmere himmelstrøg.

.....

Det har været bureauets ansvar hele tiden at følge op på om det nybyggede poolområde blev færdigt inden I sendte os af sted, ligesom det har været bureauets ansvar at informere os om at forholdene ikke var i orden.

.....”

I brev af 15. november 2007 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

Vi har allerede i vort brev af 3/9 erkendt, at den ene swimmingpool på Hotel Erma ikke blev færdig efter renovering til klagers ankomst. Derimod var det muligt at benytte hotellet anden swimmingpool.

Klagers anke går på én manglende pool ud af 2 swimmingpools på hotellet, hvilket vi har kompenseret med kr. 990 – eller 15% af rejsens pris

.....”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at det indklagede bureau inden klagerens afrejse fra Danmark havde haft pligt til at sikre sig, at det nybyggede poolområde på hotellet var klar til ibrugtagning. Da bureauet har undladt dette, og derved ikke har kunnet informere klageren om denne væsentlige mangel ved rejsen, har bureauet herved tilsidesat sine pligter efter pakkerejselovens § 15, stk. 1 og stk. 2.

Som sagen foreligger oplyst, lægger Ankenævnet endvidere til grund, at klageren under hele opholdet ikke har kunnet benytte den store af to swimmingpools på hotellet.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, 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 1.700 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 990 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren ikke i forhold til det fremsatte krav har fået medhold, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 710 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.