

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 20-24

afsagt den 26. august 2020

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Hurghada, Egypten. 1.12.-8.12.2019	
<b>PRIS</b>	I alt 3.640 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering ved ankomst dag 2 pga. anvisning af andet hotel og værelsestype end bestilt, der var utilfredsstillende pga. standarden og rengøringen. Klageren flyttede dag 2 til et andet værelse på det bestilte hotel, der var tilfredsstillende pga. hotel- og værelsesstandarden, rengøringen og utilfredsstillende All Inclusive. Utilfredsstillende guideservice. Ødelagt bagage på hjemrejsen.	
<b>KRAV</b>	”Rejsen pris 3640,40 kr. Ødelagt kuffert 600 kr. I alt 4240,40 kr.”	
<b>KLAGEGEBYR</b>	23. januar 2020	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	8. juli 2020	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. til klageren [person1] samt renter af 400 fra den 10. januar 2020 samt renter af 600 kr. fra den 23. januar 2020. 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 27. november 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Hurghada, Egypten, for 2 personer for perioden fra søndag den 1. december til søndag den 8. december 2019 med indkvartering i standardværelse premium på hotel Sunny Days Resort & Aqua Park. Med All Inclusive.

Ved ankomsten til rejsemålet natten mellem søndag den 1. og mandag den 2. december 2019 blev klageren indkvarteret på et andet hotel end bestilt, søsterhotellet til det bestilte, Sunny Days Mirette Aqua Park.

Mandag den 2. december 2019 - dag 2 - flyttede klageren til det bestilte hotel, Sunny Days Resort & Aqua Park. Dag 3 - tirsdag den 3. december 2019 - flyttede klageren til et nyt værelse på det bestilte hotel.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen på søsterhotellet ved ankomst om morgen dag 2 var utilfredsstillende, da værelset ikke var renoveret og var beskidt.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen på det bestilte hotel var utilfredsstillende navnlig pga. hotellet- og værelsernes standard, rengøring og utilfredsstillende All Inclusive pga. uhygiejniske forhold samt manglende valgmulighed ved a lá carte.

Klageren gør yderligere gældende, at guideservicen var utilfredsstillende, da guiden oplyste, at maden roligt kunne spises, idet det blev skyllet i rent vand, hvorefter klageren blev syg.

Endeligt gør klageren gældende, at en af deres kufferter blev ødelagt under flytransporten på hjemrejsen.

Af klagerens billet af 27. november 2019 fremgår bl.a.:

”...  
 Udrejse        ...        Dato:        Tid:  
 Billund        ...        01/12/2019    20:15  
 Hurghada     ...        02/12/2019    02:15

...  
 Reklamation: Ved mangler på rejsen  
 Oplever du fejl/mangler på din rejse, har du pligt til straks og uden unødigt forsinkelse at informere [rejsearrangørens] personale på rejsemålet om dem på flg. telefonnumre:

...  
 Hurghada +20 [...]

...  
 Undladelse heraf vil medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...”

På rejsearrangørens hjemmeside er Sunny Days Resort & Aqua Park bl.a. beskrevet således:

”...

Sunny Days Resort Spa & Aqua Park [4 symboler]

...

Sunny Days er tre hoteller, hvor du kan benytte alle faciliteter, uanset hotel du bor på. Palma og Palacio er beliggende på strandsiden, mens Mirette med vandland er på landsiden. En tunnel forbinder hotellerne.

...

Med All Inclusive har du adgang til flere inden- og udendørsbarer ved strand og pool, buffetrestauranter og a la carte restauranter (1 gang gratis pr. ophold, husk reservation - ellers mod betaling).

...

Værelser

Alle værelser har sikkerhedsboks, aircondition, telefon, satellit-tv, minibar (fyldes dagligt med vand, ellers mod betaling), kaffe/te-sæt og lille balkon eller terrasse. Badeværelser har badekar med brus, toilet og hårtørrer. Dobbeltseng eller to enkeltsenge med mulighed for ekstra opredning på foldeseng.

...

Standardværelse premium (32 m<sup>2</sup>) med plads til 2 voksne og 1 barn under 12 år. Nyere renoveret værelser. Placeret på Palma Hotel.

For værelser på Mirette med vandlandet, kan du søge på Sunny Days Mirette i søgeboksen.

...

Øvrigt

Bygget i 2000, renoveret i 2018 (Palacio) og 2019 (Palma).

...”

På rejsearrangørens hjemmeside er Sunny Days Mirette Aqua Park, hvor klageren blev indkvarteret ved ankomsten, bl.a. beskrevet således:

”...

Sunny Days Mirette Aqua Park

...

Officiel hotelklassificering \*\*\*\*

[Rejsearrangørens] hotelklassificering \*\*\*

...

Rummelige værelser, der minder om lejligheder, med sikkerhedsboks, aircondition, telefon, satellit-tv, minibar (vand opfyldes dagligt, ellers mod betaling), kaffe/te-sæt og kedel samt balkon eller terrasse. Badeværelser har badekar med brus, toilet og hårtørrer. Familieværelse 1 (75 m<sup>2</sup>) med plads til 2 voksne og 2 børn under 12 år. Et soveværelse med to enkeltsenge og mulighed for 2 opredninger på sofaseng i opholdsstue. Familieværelse 2 (103 m<sup>2</sup>) med plads til 2 voksne og 3 børn under 12 år. To soveværelser, hvor det ene har dobbeltseng og det andet har to enkeltsenge, mulighed for ekstra opredning på sofaseng i opholdsstue.

...

Øvrigt

...

Bygget i 1991, løbende renoveret, vandland fra 2019.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i rejsearrangørens elektroniske klageformular den 11. december 2019 og gør yderligere gældende:

”...

I jeres beskrivelse står der at Palma er blevet renoveret i 2019 og Palacio i 2018.

Der står at der er a la carte restaurant.

Der står der vil være vand på værelserne.

Renovering: er at hotellet har fået elektronisk dørlås, fladskærmstv og el-kedel. Det oplyste hotellets guide.

A la carte: er at maden bliver serveret, og de bestemmer, hvad der skal spises.

...

[...] guiden oplyser, at vi ikke må drikke deres vand, da det kan give maveproblemer.

Samtidig skulle vi ikke være bange, for at spise deres mad, da bl.a. salat er skyllet i rent vand.

Lægen som vi kontakter på 6. dagen, da ægtefælle bliver syg med [sygdom] (bliver syg på anden dagen). Han fraråder at spise fisk og salat.

Vi bestilte, det bedste værelse på de 3 hoteller, for at være sikker på et godt ophold. Har tidligere været i Egypten 6 gange.

Da vi ankom, var vi de eneste der skulle over på et andet hotel. Blev hjulpet derover af en piccolo. Vi kom desværre over på det dårligste af de 3 hoteller Mirette.

Receptionisten brugte lang tid på at finde vores værelse. Vi havde en fornemmelse af, at der var noget galt, men han forsikrede os om, at alt var okay. Han sagde allerede på dette tidspunkt, at hvis vi ikke var tilfreds med værelset, så kunne vi få et andet. Vi fik tildelt et værelse, der var urent og i meget dårlig stand. Toilettet var beskidt, og der var okker lignende tilstand i toilettet. Ingen vand på værelset. Vi ringede til receptionen og fortalte, at det ikke var det værelse, vi havde bestilt og ønskede flytning. Han ville ikke flytte os, vi skulle sove på det, også kunne vi kikke på det senere denne dag. Klokkeren var nu godt 5 om morgenen og trætte efter en lang rejse.

Kom over på Palma senere samme dag/mandag og der fik vi lov til at se 3 værelser på vores egen opfordring, men ingen levede op til jeres beskrivelse, men vi var nødt til at vælge et af dem. Mener nummer var 1127. Brugte igen flere timer på dette.

Kontaktede [...] guiden tirsdag og oplyste problemet. Han forsøgte at skaffe os et bedre værelse. Her så vi så 3 andre værelser, men de lever stadig ikke op til jeres beskrivelse.

Vi havde, intet andet valg, end at acceptere et af dem. Der var ikke bedre. Skiftede igen værelse og brugte flere timer herpå. Der var nogle gæster, der først skulle tjekke ud.

Det sidste værelse vi fik - her kunne vi med besvær åbne døren til værelset og ind på toilettet - gik imod gulvet. Terrassedøren kunne ikke lukkes helt. På toilettet var der noget gult væske der løb fra toilettet værelses nummer 1265.

Jeres a la carte fungerer heller ikke:

Spiste først på Layalina restaurant - her fik vi serveret menu, som de havde valgt. Da vi var færdige med at spise, kom sovsen.

Spiste efterfølgende på Al Dente og Chopstick restaurant og her var der lidt, at vælge mellem på menukortet. Forret og dessert var buffet på Al Dente.

Fik drinks og kunne lugte, at der tidligere havde været Ouzo i glasset. Så at de bare skyllede glassene under vand, også var de klar igen.

...

Hotel guide som man skulle reservere plads ved til restauranterne, kunne oplyse at i Egypten, skal man regne med at standarden er 2 stjerner lavere.

...”

I rejsearrangørens elektroniske klageformular af 12. december 2019 til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Da vi får kuffert udleveret i Billund lufthavn er den i stykker.

...”

I mail af 22. februar 2020 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Indlogeret på Palma sent formiddag den 2.12.19. Den 3.12.19 skifter vi igen værelse dog stadig på Palma. Vi er af den overbevisning om, at vi ikke har været indlogeret på et premium værelse. Alle værelser vi kunne se ind til, lignede værelserne, vi var på. Vi var rundt med piccolo og ser 6 forskellige værelser som lignede hinanden.

...”

I mail af 31. marts 2020 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...

1. værelse

Billeder fra Mirette – første værelse som vi får kl. ca. 5 d. 2.12.20

Lejligheden på Mirette bærer stærkt præg af slitage, og at rummet havde stået tom i længere tid. Lugtede meget indelukket – længe siden der var blevet luftet ud.

I toilettet var det rødt af okker og lugtede grimt. Bordet, armatur og spejl var beskidt, stod som det var efterladt af tidligere gæster. Bruserummet var ligeledes beskidt og forhæng hænger. Ud fra deres beskrivelse skulle der være badekar med brus – men var kun med brus.

Køkkenet og køkkenskabe samt køleskabet var ikke rengjort efter sidste gæster. køleskabet larmede konstant. Der var ingen vandflasker som der skulle være ud fra deres beskrivelse.

Stuen: hyndernes betræk var slidte, så ud til at det var længe siden betrækket havde passet til madrassen/skummet.

Sengens ramme var ved at gå fra – kan ses på et af billederne.

2. værelse

De andre billeder er fra værelse nr. 2 nr. 1127? som vi ankommer til kl. ca. 12 d. 2.12.20  
Værelset er ikke renoveret. Møblerne, tæpperne, gardiner mm er fra da de byggede hotellet i 2000.

Den ene senggavl var løst og hang kun i den ene side.

Gammel føntørre der fungerer, men ikke optimalt.

Brusehovedet er med spredte stråler og svært at regulere vandtemperatur på.

Dørene hænger så de er svært at åbne og lukke.

Ud fra deres beskrivelse skulle der være badekar med brus – men der var kun bruser.

Håndklædeholder er brækket af og der er hængt en tynd snor op til håndklæder.

3. værelse

Vi har ingen billeder fra værelse nr. 3 nummer 1265. som vi får omkring kl. 15 næste dag d. 3.12.20

Her kunne vi med besvær åbne døren til værelset og ind på toilettet - gik imod gulvet. Terrassedøren kunne ikke lukkes helt. Det trak fra døren. Det blæste en del da vi var der og vinden var lige på desværre. På toilettet var der noget gult væske der løb fra toilettet. Ud fra beskrivelsen skulle der have været badekar med brus, men der var kun bruser. Møblerne, gardiner, tæpper, Aircondition, køleskab mm er gammel fra dengang det blev bygget i 2000. Køleskabet larmede da den også var af ældre dato.  
..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 27. december 2019 til rejsearrangøren.

Klageren kræver "rejsen pris 3640,40 kr. Ødelagt kuffert 600 kr. I alt 4240,40 kr."

Rejsearrangøren gør i mail af 13. december 2019 til klageren bl.a. gældende:

"...  
Vi er kede af at høre, at din kuffert blev beskadiget på hjemrejsen.  
Du bedes kontakte flyselskabet direkte for evt. compensation. Vi anbefaler også, at du kontakter dit forsikringsselskab.  
..."

I mail af 18. december 2019 gør rejsearrangøren endvidere gældende:

"...  
Vi kan forstå, at alt ikke gik helt som forventet på ferien denne gang, og vi har derfor undersøgt sagen med vores personale på destinationen for at få uddybet kritikpunkterne. Det fremgår af de indhentede destinationsrapporter, at I pga. en fejl fra piccoloens side blev vist til Sunny Days Mirette; efter en halv time blev I dog ført til jeres korrekte hotel og værelsestype.  
Vi beklager naturligvis forvirringen.  
Det fremgår derudover af rapporterne, at I henvendte jer til vores guide den 3/12, fordi værelset ikke levede op til det forventede.  
Vores guide tjekkede værelset og kunne konstatere, at værelset var nyrenoveret, men han fandt alligevel et andet værelse til jer, der levede bedre op til jeres ønsker.  
I henvendte jer desværre ikke til vores guider vedrørende maden eller hygiejnen.  
Det er vigtigt, at man henvender sig til vores guider, hvis der opstår udfordringer, så vi kan afhjælpe med det samme og I kan nyde jeres ferie.  
Vi henviser til vores og branchens bestemmelser i denne sammenhæng, da man som kunde har reklamationspligt:  
Pkt. 9 - Reklamationer  
Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejsearrangørens personale på rejsemålet straks og uden unødigt forsinkelse efter, at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller compensation. Dette gælder dog ikke, hvis rejsearrangøren har handlet i strid med almindelig hæderlighed eller groft uagtsomt, eller såfremt kravet skyldes skade på den rejsendes person.

Dermed kan vi med udgangspunkt i ovenstående desværre ikke tilbyde jer en kompensation.  
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 11., 12., 16., og 30. december 2019 til klageren.

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 3. juni 2020 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 15. april 2020.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.”

### **Ankenævnets afgørelse**

Da den indklagede rejsearrangør ikke har udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil, lægges klagerens fremstilling og det medsendte materiale til grund ved afgørelsen.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at overnatningen på søsterhotellet natten mellem søndag den 1. og mandag den 2. december 2019 var utilfredsstillende, da værelset ikke var renoveret.

Rejsen har derfor på dette punkt været behæftet med en mangel.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 400 kr.

Det er ubestridt, at klagerens kuffert blev ødelagt på hjemrejsen fra Egypten til Danmark.

Da klagerens kuffert blev ødelagt, mens den var i flyselskabets varetægt, og da flyselskabet er erstatningsansvarlig for skaden, har den indklagede rejsearrangør - der over for klageren hæfter for sine underleverandører, herunder flyselskabet - pligt til at erstatte klagerens økonomiske tab svarende til 600 kr.

Således som sagen i øvrigt foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at klageren ikke har godtgjort, at hotel- og værelsesstandard på det bestilte hotel var utilfredsstillende.

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.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales

det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

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

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. til klageren [person1] samt renter af 400 fra den 10. januar 2020 samt renter af 600 kr. fra den 23. januar 2020. 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