

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0087

afsagt den 11. december 2013

KLAGER	K	(3 pers.)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Rundrejse til Tyrkiet. 8.2.-15.2.2013.	
PRIS	I alt 7.286 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Uberettiget opkrævning af enkeltværelsestillæg som følge af rejseledsagers afbestilling af rejsen pga. sygdom.	
KRAV	Tilbagebetaling af opkrævet enkeltværelsestillæg.	
SAGEN INDBRAGT	11. april 2013	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 463 kr. til klageren, samt renter fra den 9. marts 2013. 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 7 %.

Endvidere skal B inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 13. november 2012 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse til Tyrkiet for 4 personer for perioden fra fredag den 8. februar til fredag den 15. februar 2013 med indkvartering i 2 dobbeltværelser med morgenmad på 4-5 stjernede hoteller, og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren havde bestilt et dobbeltværelse sammen med en medrejsende, som den 31. januar 2013 måtte afbestille rejsen som følge af alvorlig sygdom i familien. Rejsen omfattede herefter 3 personer.

Bureauet opkrævede herefter klageren 463 kr. i tillæg for indkvartering i enkeltværelse.

Klageren gør gældende, at bureauets opkrævning af enkeltværelsestillæg som følge af en rejseledsagers afbestilling af rejsen pga. sygdom er uberettiget.

I udbudsmaterialet er oplyst, at enkeltværelsestillæg udgør 890 kr.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 7. februar 2013 til det indklagede bureau, og gør yderligere gældende:

” ...

Jeg er i går blevet gjort bekendt med, at min rejse til Tyrkiet den 08.02.2013 bliver 463 kr. dyrere p.g.a. en medrejsendes afbestilling. Jeg ringede straks til jeres kontor, og fik at vide, at sådan var betingelserne, når jeg nu skulle have enkeltværelse. Jeg spurgte, hvad der ville ske, hvis jeg ikke indbetalte det ekstra beløb, idet jeg mente, at jeg havde betalt min rejse, men fik at vide, at hvis jeg ikke betalte, kom jeg ikke med på turen. Jeg betaler derfor beløbet – men under protest.

Efter gennemlæsning af B's hjemmeside vedr. rejsebetingelser omkring afbestilling af rejse, der er indbetalt iflg. selskabets betingelser, vil jeg gøre opmærksom på følgende:

- Undertegnede har ikke aflyst/afbestilt noget som helst!
 - Undertegnede er af den opfattelse, at der er mig uvedkommende, om B beslutter at indlogere mig på et eneværelse efter afbud fra en medrejsende, som er forsikringsmæssigt dækket, eller om jeg skal blive på det bestilte og betalte dobbeltværelse.
 - Undertegnede er af den opfattelse, at ekstraudgifter/diverse gebyrer i forbindelse med en medrejsendes afbud udelukkende må være et mellemværende mellem afbestillers forsikring og B!
- ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 28. februar 2013 til bureauet.

Klageren kræver tilbagebetaling af 463 kr.

Bureauet gør i mail af 28. februar 2013 til klageren bl.a. gældende:

”...
 Efter grundig undersøgelse af sagen bedømmes det af dig anmeldte krav som følger:
 ...
 Uberettiget – ja

 Dit refusionskrav godkendes med et beløb svarende til: 0,00
 ...”

I mail af 22. juli 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...
 Kunden ønsker tilbagebetaling af 463 kr., som blev opkrævet, fordi kundens bestilling blev ændret fra dobbeltværelse til enkeltværelse.
 Ændringen af værelset skyldtes, at kundens medrejsende aflyste rejsen.

 Det kan i denne forbindelse oplyses, at tillægsprisen for et enkeltværelse andrager 890 kr., hvoraf kun 463 kr. er blevet opkrævet af kunden.
 Kunden har beboet et enkeltværelse, hvilket derfor også skulle afregnes med enkeltværelses-tillæg.
 Det understreges, at kunden ikke er blevet opkrævet det fulde tillægsbeløb for enkeltværelset, men alene et delbeløb heraf.
 ...”

Klageren har i brev af 29. juli 2013 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører bl.a.:

”...
 Det påstås usandt i 3. afsnit at undertegnede har beboet et eneværelse. Jeg var indlogeret i det selv samme dobbeltværelse, som var bestilt til min veninde og mig, og som var fuldt ud betalt.
 ...
 Som det fremgår af mine oplysninger i min klage dateret 28.02.13 har arrangøren ikke lidt noget som helst økonomisk tab forårsaget af min medrejsendes tilmelding, idet hendes rejseforsikring har dækket rejsens fulde beløb.

 Kun jeg har lidt et tab ved at betale for en vare, jeg ikke har bestilt og heller ikke modtaget. Jeg har ikke fået større komfort eller luksus for den merbetaling, jeg blev afkrævet.
 ...”

Ankenævnets afgørelse

Klageren købte rejsen med indkvartering i dobbeltværelse med medrejsende. Den medrejsende meldte på grund af sygdom i familien afbud 8 dage før afrejsen og har betalt i henhold til bureauets almindelige betingelser. Som følge heraf findes bureauet ikke berettiget til at opkræve enkeltværelsestillæg hos klageren, der gennemførte rejsen.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at klagerens krav om tilbagebetaling af det delvist opkrævede enkeltværelsestillæg skal imødekommes.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af 463 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.300 kr. (sagskategori 2).

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 463 kr. til klageren, samt renter fra den 9. marts 2013. 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 7 %.

Endvidere skal B inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand