

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0167

afsagt den 19. maj 2014

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(3 pers.)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Puerto Rico, Gran Canaria. 1.5.-8.5.2013	
<b>PRIS</b>	I alt 20.157 kr. (Inkl. tillæg for ubenyttet seng)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Opkrævning af tillæg for to ubenyttede senge, som ikke var til rådighed for rejsedeltagerne.	
<b>KRAV</b>	”Tilbagebetaling af 2 x 450 kr. = 900 kr.”	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	18. september 2013	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 9. januar 2013 en rejse til Puerto Rico, Gran Canaria, for 3 personer for perioden fra onsdag den 1. maj til onsdag den 8. maj 2013 med indkvartering i treværelses lejlighed, type A, på hotel Altamar. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at to af de tre rejsedeltagere er blevet opkrævet et tillæg på 450 kr. pr. person for ubenyttede senge, som ikke var til rådighed.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...  
 Lejlighederne, Altamar  
 ...  
 Lejligheder type A:  
 Funktionelle lejligheder beliggende neden for poolområdet med balkon mod havet. To liggestole på balkonen. Ekstra opredning er sovesofa og udtræksseng.  
 ...  
 3-værelses lejligheder (ca. 50 m<sup>2</sup>) med opholdsstue og to soveværelser.  
 ...”

Af bureauets hjemmeside under ”Praktiske oplysninger” fremgår bl.a.:

” ...  
 Værelsestyper  
 ...  
 3-værelses lejlighed bestående af opholdsstue, køkkenniche, bad/douche og to soveværelser.  
 ...  
 Ekstra opredning/barneseng  
 Bor I flere end to i lejligheden/på værelset, overnatter 3., 4. og 5. person ofte i en ekstra opredning (sovesofa, køjeseng, sammenklappelig seng, sovelænestol eller lignende). Opredningen kan være vægfast. Ofte er komforten dårligere end i en almindelig seng, ligesom opredningen kan være kortere og smallere. Som regel skal du selv rede sengen. En ekstra opredning mindsker ofte pladsen i lejligheden/på værelset.  
 ...”

Klageren har efter hjemkomsten nærmere begrundet sin klage i udateret brev til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...  
 Til rejse til Gran Canaria har vi bestilt en 3 værelses lejlighed i alt 2 soveværelser, 1 opholdsrum, i alt 4 senge. Men – der er et ekstra beløb for 2 senge der bestod af 1 sovesofa i opholdsrummet, det forstår vi ikke, der skal være et møbel at sidde og se TV.  
 ...”

I brev af 25. juni 2013 til Ankenævnet gør klageren yderligere gældende:

” ...

B har opkrævet 2 x 450 kr. for ubenyttede senge for K1 og K2. K1 har personligt henvendt sig på B's kontor i København, hvor hun fik forklaringen, at når man bestiller en 3-værelses-lejlighed og man kun er 3, så skal man betale for 3 ekstra senge. Undertegnede – K3 – er enig i, at jeg skal betale 450 kr., da jeg havde et dobbeltværelse hvor jeg kun benyttede den ene seng.

...

Men f.s.v. angår ægteparret havde de alene et dobbeltværelse og der var ikke flere sengepladser til rådighed i lejligheden. Når jeg ikke reagerede straks på billetten med de 3 x 450 kr. for ubenyttede senge, var det fordi jeg jo ikke så lejligheden, før vi kom frem til øen. På destinationen klagede vi til B's guide, som imidlertid ikke havde beføjelse til at refundere det for meget opkrævede beløb...

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen på rejsemålet i udateret brev til bureauet og i breve af 11. september og 23. oktober 2013 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”tilbagebetaling af 2 x 450 kr. = 900 kr.”

Bureauet gør i mail af 12. august 2013 til klageren bl.a. gældende:

” ...

I de 3-værelses lejligheder kan man bo op til 6 personer, og derfor er sofaen, som vi skriver i hotelteksten en sovesofa. Er man 6 personer i lejligheden er ekstra opredning altså på sovesofaen i opholdsstuen for 5 og 6 personerne.

Prisen for de 3-værelses lejligheder er baseret på 4 fuldt betalende, og når man kun bor 3 personer i lejligheden, må man betale for en ubenyttet seng, hvilket er, hvad I har betalt for.

...”

Bureauet gør i mail af 29. august til klageren endvidere gældende:

” ...

Som tidligere nævnt, er prisen for en 3-værelses lejlighed baseret på 4 fuldt betalende. Er man f.eks. kun 3 personer i lejligheden fordeles tillægget for den ubenyttede seng på alle 3 deltagere.

...”

Bureauet gør i brev af 15. oktober 2013 til Ankenævnet bl.a. gældende:

” ...

I det aktuelle tilfælde køber klager en 3-værelses lejlighed, der er baseret og kalkuleret med 4 fuldt betalende gæster, men hvor man kun er 3 personer i lejligheden. Derfor opkræves der et tillæg på kr. 1.350 i alt, der er delt ud på hver deltager på rejsebeviset fordi tillægget vedrører alle deltagerne i denne rejse idet det jo er en del af rejsens pris for de personer, der ønsker indkvartering i en 3-værelses lejlighed på Hotel Altamar.

Tillægget har stået på billetten siden 9. januar 2013 kl. 13.58 – altså 16 uger inden rejsens start. Skulle det tillæg, der er anført som et beløb hos hver deltager, have givet anledning til undren eller spørgsmål, burde man have rettet henvendelse til B umiddelbart efter gennemlæsning af billetten.

...

Vi må derfor fastholde, at klager har fået oplyst og accepteret rejsens pris ved bestilling af rejsen og ikke efterfølgende har stillet spørgsmål til et tillæg på 450 kr. pr. person. Vi må også fastholde, at det leverede produkt stemmer overens med det i udbudsmaterialet og på billet anførte – nemlig en 3-værelses hotellejlighed bestående af opholdsstue og 2 soveværelser. Vi må også fastholde, at der har været 2 senge/dobbelt seng i hvert soveværelse. Desuden har der været mulighed for opredning til yderligere 2 personer på sovesofa.

...

Der var én ubenyttet seng i det ene soveværelse, hvor kun én person sov og desuden en sovesofa i opholdsstuen.

...”  
...

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet finder ikke at kunne tage stilling til de enkelte bureauers priskalkulationer, og klageren findes i øvrigt ved betalingen af tillæggene at have accepteret den af bureauet tilbudte pris på det samlede arrangement.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, 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 :**

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand