

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0188

afsagt den 19. maj 2014

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(3 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Alcudia, Mallorca. 8.6.-22.6.2013.	
<b>PRIS</b>	I alt 33.252 kr. (Ekskl. Tillægsforsikring i Europa og Årsafbestillingsforsikring Europa, inkl. billeje)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at lejligheden ikke var indrettet med to separate soveværelser med enkeltsejge.	
<b>KRAV</b>	”En kompensation i form af 4.030 kr.”	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren et gavekort på 1.000 kr. i kompensation.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	30. juli 2013	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. februar 2013 ved personlig henvendelse på bureauets salgskontor en rejse til Alcudia, Mallorca, for 3 personer for perioden fra lørdag den 8. juni til lørdag den 22. juni 2013 med indkvartering i en treværelses renoveret lejlighed mod haven på hotel Viva Sunrise. Uden pension, med billeje i perioden 11.-15. juni 2013.

Klageren gør gældende, at ” Vi var 3 voksne personer der rejste sammen, og vi havde bedt om en tre værelses lejlighed med to separate soveværelser med enkeltseje. Da vi ankom til hotellet, viste det sig at der var et soveværelse med to gode senge, samt et lille bitte kammer (1,5 \* 2,5m) med en køjeseng beregnet til småbørn.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Værelsestyper

...

3-værelses lejlighed til 4-6 personer, heraf 1 teenager og 1 barn

...

3-værelses lejligheder (ca. 63 m<sup>2</sup>) med opholdsstue og to soveværelser, det ene med køjeseng til 1 teenager og 1 barn.

...”

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...

VIGTIG INFORMATION

...

Til alle rejsedeltagere:

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af denne billet, på internettet samt af folderen Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser. Har du ikke denne folder, kan den rekvireres hos vores rejsekonsulenter eller afhentes på vores salgskontorer. Betingelserne findes også på internettet på [www.spies.dk](http://www.spies.dk). Du bedes venligst kontrollere, at billetten stemmer overens med din bestilling i henhold til de anførte vilkår i kataloget, på internettet samt i den udleverede folder Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 24. juni 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

I forbindelse med at vi besluttede os for at rejse til Mallorca på sommerferie, var det vores ønske, at vi ville have en lejlighed med to separate soveværelser. Vi havde svært ved at finde en passende lejlighed på nettet, og derfor tog min hustru og jeg ind til jeres salgskontor i

København, hvor vi talte med rejsekonsulent.

Vi gjorde det tydelig for hende, at vi var tre voksne der skulle bo i lejligheden, og at vi ønskede to separate soveværelser. Rejsekonsulenten fandt en nyrenoveret lejlighed til os i Alcudia, og vi købte rejsen til en samlet pris på 34.120 kr. Heraf var der tillæg for 3 ubenyttede senge af 2.015 kr. pr. næse, i alt 6.045 kr.

Da vi ankom til vores lejlighed på Viva Sunrise opdagede vi, at lejligheden ganske rigtigt bestod af tre rum, et stort sparsomt møbleret opholdsrum, et rimeligt stort soveværelse, og et lille bitte kammer på ca. 1,5 \* 2.5 meter med en køjeseng beregnet til små børn. Det var lige akkurat muligt at ligge udstrakt på køjesengen, men det krævede en hel del akrobatik, for at komme ind og ud af ”kanen”.

Det var jo ikke lige det vi havde ønsket, da vi købte rejsen, der skulle jo være plads til voksne i begge ”soveværelser”.

Vi henvendte os til en guide på velkomstmødet dagen efter (på dag 2), og gjorde opmærksom på vores problem, hun ville kigge på det.

Dagen efter (på dag 3) blev vi ringet op af en anden guide (vi husker ikke navnet), hun fortalte, at de måske kunne flytte os til en 2 værelses lejlighed i stedet, hvor den ene af os så kunne sove på sovesofaen i stuen, det var vi ikke interesseret i, både fordi vi specifikt havde bedt om en tre værelses lejlighed med to soveværelser, samtidig med at det ville blive en nedgradering. Hun ville undersøge nærmere.

På dag 4 henvendte vi os til en ny guide på hotellet, [...], hun gik med op i lejligheden og kiggede på det lille kammer, hun kunne godt se at pladsen var meget trang for en voksen, og tog et billede af kammeret. Derefter gik vi ned i receptionen hvor hun talte med en af receptionisterne, han fortalte at der var to typer treværelseslejligheder, de renoverede som den vi havde (de var alle ens indrettet), og så nogle ældre lejligheder. Alt var fuldt booket. Han lovede dog at holde øje med om der skulle blive en ældre lejlighed ledig og ville så kontakte os. Vi aftalte med guiden at vi skulle vente og se hvad receptionisten fandt ud af, og derefter kontakte dem på servicetelefonen, for at aftale hvad vi skulle gøre, eller om vi skulle tale om en evt. dispensation for manglerne.

På dag 5 gik vi ned og talte med receptionisten, han havde ingen ledige lejligheder, men ville undersøge om der kunne sættes en enkelt seng ind i det lille soveværelse. Senere på dagen talte vi med ham igen, han havde fundet ud af at der ikke var plads til en enkelt seng, og det var ikke muligt at udskifte køjesengen, med en enkelt seng, da køjesengen så skulle skilles komplet ad. Han ville fortsætte med at se om han kunne finde en anden lejlighed til os.

På dag 6 talte vi med receptionisten igen, han havde ikke fundet nogen lejlighed, så vi ringede til servicetelefonen, hvor vi talte med en 4. guide som ville undersøge nærmere. Senere blev vi ringet op af Guiden (tror jeg nok).

Det her var jo meningen, at det skulle være en slap-af-ferie med nogle udflugter på egen hånd rundt på øen, og nu var vi godt træt af at skulle tale med mange forskellige personer, og hver gang forklare hvad problemet var. Så da vi til sidst talte med Guiden i telefonen på dag 6, sagde vi at vi ikke ønskede at bruge mere tid på at få en anden lejlighed, men i stedet leve med

problemet og slappe af, og så ville vi tale med jer om det, når vi kom hjem.

...

Men ikke desto mindre, så synes vi ikke vi har fået det vi havde købt, og hvis vi på forhånd havde vist, at der kun var tale om et lille kammer med køjeseng, havde vi aldrig købt rejsen, så ville vi have ledt efter noget andet.

...”

Klageren har yderligere begrundet sin klage i mails af 25. og 26. juni 2013 til bureauet.

Klageren er efter hjemkomsten blevet tilbudt et gavekort på 1.000 kr. i kompensation, men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”en kompensation i form af 4.030 kr.”

Bureauet gør i mail af 25. juni 2013 til klageren bl.a. gældende:

”...

På de fleste af vores hoteller stilles der ekstra opredninger til rådighed, hvis man bor flere end 2 personer på værelset. De ekstra opredninger holder som regel ikke samme komfort som en almindelig seng, da opredningen ofte er kortere og smallere. Den ekstra opredning er typisk en sovesofa, sammenklappelig seng eller, som I jeres tilfælde, en køjeseng. Til venlig information skriver vi om det i Værd at vide, som I kan læse på vores hjemmeside.

Efter I havde henvendt jer til vores guider, forsøgte de at løse situationen ved at få hotellet til at sætte en almindelig seng ind på værelset, hvilket dog ikke kunne lade sig gøre pga. pladsmangel. Det værelse I fik, var beregnet til 4 personer. Tillægget som I betalte for ubenyttet sengeplads dækkede den fjerde sengeplads, hvor omkostningen var ligeligt fordelt mellem jer tre på billetten.

...

Jeres kommentarer berettiger ikke til kompensation, da vi på vores hjemmeside under Værd at vide informerer om hvilke slags opredninger man kan forvente, hvis man er mere end 2 personer på værelset.

...”

I brev af 9. september 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager køber rejse til Mallorca med ophold i 3-værelses lejlighed på Hotel Viva Sunrise. Da der er mulighed for, at 4 personer kan sove i lejligheden, er prisen beregnet ud fra dette deltagerantal. Derfor skal der betales tillæg hvis deltagerantallet er mindre, hvilket klager er blevet gjort opmærksom på ved reservation — og i øvrigt heller ikke er benægtet af klager. Tillægget fremgår af billetten og beløbet er betalt af klager.

Vi må afvise, at rejsekonsulenten skulle have lovet en 3-værelses lejlighed med 2 soveværelse, hvor soveværelserne skulle indeholde almindelige senge i begge værelser. Det fremgår helt klart af udbudsmaterialet, at de 3-værelses lejligheder på Hotel Viva Sunrise består af

opholdsstue og to soveværelser, det ene med køjesenge til 1 teenager og 1 barn. Når vi gør opmærksom på, at det ene soveværelse er beregnet til en teenager og et barn, er det ud fra den betragtning, at de ikke har noget imod den sengfordeling. — hvorimod f.eks. et ægtepar måske ikke ville have samme opfattelse. Men der er intet til at hindre for, at en voksen af normal størrelse kan sove i køjesengen. Dette er også årsagen til, at vi ikke skriver 2 børn. En teenager har i vore dage samme anatomiske legemsbygning som såkaldte voksne — og dermed også højde. Vi gør venligst opmærksom på, at havde køjesengen ikke haft en normal længde, og dermed kun var beregnet til børn, ville man slet ikke kunne få en voksen igennem vort bookingsystem i den anførte lejlighed.

Det er korrekt, at klager rettede henvendelse til vort personale på rejsemålet. Man forsøgte at være klager behjælpelig med alternative indkvarteringsmuligheder — dog uden, at dette førte til et tilfredsstillende resultat for klager.

Vi må afvise, at en medarbejder skulle have meddelt, at soveværelset med køjeseng skulle være specielt lille.

Spies fastholder, at klager fik leveret det købte produkt og at det stemte overens med det i udbudsmaterialet og på rejsebeviset anførte... ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på deltagerbeviset/billetten, i kataloget, i prislisten anførte vilkår for rejsen. Da det fremgår af udbudsmaterialet, at det ene soveværelse har køjeseng, må vi afvise klagers krav om kompensation for, at der var køjeseng i det ene soveværelse.

...

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 26. juni 2013 til klageren.

Klageren har i mail af 26. september 2013 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet, og anfører yderligere:

”...

Vi havde ikke fået udbudsmateriale om hvordan lejligheden var indrettet, og vi stolede på de oplysninger vi fik af rejsekonsulent L.

Vi mener at vi mindst skal have en dispensation på forskellen mellem en 3 værelses- og en 2 værelses-lejlighed.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det følger af bekendtgørelse om pakkerejser §§ 3-4, at kunden skal gives visse oplysninger om bl.a. rejsens pris og indkvartering inden aftalens indgåelse.

Efter Ankenævnets opfattelse er det dog tilstrækkeligt, at der på rejsebeviset henvises til, at bureauets hjemmeside mv. er en del af aftalen, således at kunden kan rekvirere oplysninger herfra, såfremt kunden ikke allerede er bekendt hermed, og således at kunden ved hurtigt at gøre indsigelse over oplysninger, som fremgår heraf, men som kunden ikke var bekendt med ved bestilling af rejsen, kan frigøre sig fra aftalen.

Det er ubestridt, at klageren blev indkvarteret på hotel Viva Sunrise i en treværelses lejlighed med to soveværelser, hvoraf det ene var med en køjeseng.

Da det fremgår af bureauets udbudsmateriale, at det ene soveværelse i hotellets treværelses lejligheder er indrettet med en køjeseng, finder Ankenævnet, at klageren i det væsentlige har været indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

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

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret 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