

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0206

afsagt den 21. maj 2015

KLAGER	K	(3 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Rundrejse. Californien, USA. 11.10.-1.11.2014.	
PRIS	I alt 74.865 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering på hotellerne navnlig pga. beliggenhed, standard, manglende tildeling af værelser ved siden af hinanden og meromkostninger ved indtjekning. Mistet hjemrejse. Utilfredsstillende service fra bureauet.	
KRAV	Kompensation på 7.975 kr. pga. hotellernes standard og beliggenhed samt erstatning af udgifter til ny flybillet til en person, taxa, parkering, vand/elektricitet og flytning af værelse på 5.606,47 kr., dvs. i alt 13.581,47 kr. Klagerens forsikringsselskab har udbetalt en erstatning på 13.754,40 kr., som dækker udgiften til fire af flybilletterne.	
SAGEN INDBRAGT	27. november 2014	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 750 kr. og med fradrag af et eventuelt rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter for den ene flybillet, som ikke er blevet erstattet af klagerens forsikringsselskab, i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren samt renter fra den 9. december 2014. 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 18. september 2013 en rundrejse til Californien, USA, for 5 personer for perioden fra lørdag den 11. oktober til lørdag den 1. november 2014 med indkvartering i to værelser på hoteller og forplejning i henhold til rejseforslaget. Med leje af ”Chevrolet Trailblazer El. Lign” i perioden 15.-31. oktober 2014.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen på hotellerne var utilfredsstillende navnlig pga. beliggenhed, standard, manglende tildeling af værelser ved siden af hinanden og meromkostninger ved indtjekning.

Klageren gør endvidere gældende, at servicen fra bureauet var utilfredsstillende pga. utilfredsstillende og manglende oplysninger om klagerens flyafgang på hjemrejsen, som medførte at klageren mistede sin hjemrejse.

Af klagerens ”Rejseforslag” fremgår bl.a.:

Check ind	Check ud		Hotel
...			
11. okt	15. okt	San Francisco	Buena Vista Motor Inn***...
15. okt	17. okt	Monterey	Quality Inn***...
17. okt	18. okt	Pismo Beach	Quality Inn Pismo Beach***...
18. okt	22. okt	Los Angeles	Dunes Inn Wilshire***...
22. okt	27. okt	San Diego	Heritage Inn San Diego***...
27. okt	31. Okt	Las Vegas	Caesars Palace*****...
31. okt		Fly fra Las Vegas til Kastrup	

...

Vigtig information

...

Rejsebetingelser

Du er forpligtet til at læse vores ”rejsebetingelser”, som du finder på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk)

...

Hotel

Bemærk at størstedelen af hotellerne i USA påkræver et resort fee under opholdet. Dette er et beløb som hotellet har fastslået og betales direkte til hotellet. Resort fee er ikke inklusiv i prisen fra [B].dk.

På nogle hoteller i USA kan der blive opkrævet for parkering af ens bil. Beløbet for parkering af bilen kan strække sig fra alt mellem 5-40 USD pr. dag.

...”

I bureauets ”Generelle Betingelser” fremgår bl.a.:

...”

11. Flytider i rejseplan og billet

...

Efter udsendelse af flybilletter og rejseplan eller rejsebevis kan der forekomme tidsændringer, og kunden skal derfor altid kontrollere afgangstiderne/-stederne.

12. Check-in tid/mødetid

Check-in tid fremgår af rejseplanen. Det anbefales dog, at kunden allerede ved ankomst til en bestemmelseslufthavn undersøger de aktuelle check-in tider for hjemrejse/den videre rejse. For oversøiske rejser er check-in tid altid minimum 2 timer før afgang.

...

I mail af 16. december 2013 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Det har lykkedes os at finde nogle andre fly til jer der er meget bedre og har samme pris. Alle flyene er direkte!

...

Flyene ser sådan ud:

...

[Flyselskabet] Fri 31 October 2014

Departure: Las Vegas, NV... 31 Oct 16:00

Arrival: Chicago, IL... 31 Oct 21:35

...

[Flyselskabet 1] Fri 31 October 2014

Departure: Chicago, IL... 31 Oct 23:05

Arrival: Copenhagen, DK (Kastrup) 01 Nov 13:20

...

Last Check In Time: 21:35

...”

I mail af 26. maj 2014 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Der er forekommet en tidsændring på jeres fly. Nedenfor kan du se de nye tider.

...

31 Oct...LASORD... 1425 2004

...helt nyt fly, tidligere afgang

...”

I klagerens rejsedokumenter fremgår bl.a.:

”...

Flight... [Flyselskabet] Fri 31 October 2014

Departure: Las Vegas, NV... 31 Oct 16:00

Arrival: Chicago, IL... 31 Oct 21:35

...

Flight... [Flyselskabet 1] Fri 31 October 2014

Departure: Chicago, IL... 31 Oct 23:05

Arrival: Copenhagen, DK (Kastrup)... 01 Nov 13:20

...

Last Check In Time: 21:35

...

Under ingen omstændigheder skal gæsten blive opkrævet ekstra. På nær ekstra ydelser.

...

Hotel: Caesars Palace – 5 Stars

Kunde Bemærkninger

° - sammenhængende værelser – sammenhængende værelser

Bemærkningerne fra hoteller er en forespørgsel. Hotelbeds kan ikke garantere disse.

...”

Af ”Rental Agreement” hos [Biludlejningsselskab]– bureauets underleverandør - fremgår bl.a.:

”...

Return Date/Time: OCT 31, 2014@1:41PM
 Return Location: 7135 Gillespie Street
 McCarran International Airport
 Las Vegas, NV, 89119, US

...”

Af [Biludlejningsselskabets] hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Adress: 7135 Gillespie Street
 Las Vegas, NV, 89119, USA

...

Foretrukne Service:

MAIN TERMINAL (1): Fortsæt til McCarran Rent A Car Bus opsamlingsområde udenfor mellem bagageclaim og billet salg. Bussen vil tage dig til den konsoliderede Rent A Car facilitet (ca. 6-8 minutter). Avis kontoret er inden for hovedindgangen og til højre.

CHARTER TERMINAL (2): Fortsæt uden for terminalen til det udvalgte McCarran Rent A Car Bus opsamlings område. Bussen vil tage dig til den konsoliderede Rent A Car Facility (ca. 6-8 minutter). [Biludlejningsselskabets] kontoret er inden for hovedindgangen og til højre.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 2. november 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Turen har været god og spændende og alt i alt har den levet op til forventningerne - bortset fra den allerede nævnte beliggenhed for alle hotellerne (undtagen Las Vegas).

Men - det var faktisk kun et rent held at vi overhovedet kom hjem i går for da vi stod i lufthavnen i Las Vegas og skulle checke ind, til flyet kl. 14.25, kunne dette ikke lade sig gøre!

Vi havde fået at vide at sidste check in tid var 45 minutter før afgang, og vi stod ved check in kl. 13.30 (vi havde planlagt at være der kl. 13.00 men det tog længere tid at aflevere bilen, samt at komme ind til terminalen efterfølgende, end planlagt).

Desværre var check in ikke muligt, da flyafgangen var ændret (sket den 10.09.2014) til kl. 14.06 !!?

Du sendte mig en mail den 26.05.2014, hvor du meddelte at vores afgang fra Las Vegas var

ændret fra kl. 16.00 til kl. 14.25, hvilket er det vi har stolet på og regnet med, men jeg har ikke modtaget nogen meddelelse om at den var ændret endnu engang, ej heller modtaget en opdateret rejseplan (gælder begge ændringer).

Vi henvendte os i skranken, men de kunne ikke hjælpe os, fordi check in var lukket og fordi vi havde booket rejsen via [B]- det eneste de kunne oplyse, var at der afgik en flyver, mod Chicago kl. 16.20 - med et andet selskab fra en anden terminal.

Vi måtte jo så over i den anden terminal, og købe 5 nye billetter til dette fly, til en samlet pris på USD 2.865,50 (inkl. tax og diverse gebyrer) svarende til DKK 17.050, 87 (kursen den 02.11.2014) - og dette beløb forventer jeg at I refunderer og overfører til min konto i [Banken], i dag mandag, - da vi har regninger der skal betales.

Dette fly endte så med at blive meget forsinket, så vi havde 20 minutter - fra vi kom ud af flyet i Chicago - til at nå fra terminal 1 ud til terminal 5 og først igennem security - det var meget anstrengende og stressende og bare endnu mere salt i det åbne sår... heldigvis for os, var der andre passagerer der ligeledes var forsinkede andre steder fra - og som de holdt flyet tilbage for - og kun derfor nåede vi det lige med nød og næppe og var de sidste der gik om bord!

...”

I mail af 5. november 2014 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Vi modtog (i maj) en mail fra dig, om at flyafgangen var ændret (første gang), hvilket vi selvfølgelig var glade for at du informerede os omkring, og stode fuldt ud på, at du havde styr på tingene. Du nævnte ikke noget om, i mailen på det tidspunkt, at det var en ekstra service, og vi havde derfor en klar og reel forventning om, at du ville orientere os (igen) hvis der kom yderligere ændringer. Da vi ikke modtager andre meldinger fra dig, antager vi at alt er i orden, og klappet og klar - lige som du har planlagt for os.

Da vi tog af sted hjemmefra, havde vi ikke engang en korrekt rejseplan, men derimod én hvor det var flyafgangen kl. 16.00 der stod noteret - med andre ord, en helt forkert rejseplan, da du på dette tidspunkt allerede havde kendskab til den første ændring!

Det havde været en fin service - at sende os en opdateret og korrekt rejseplan - (gælder i øvrigt for begge ændringer) - specielt eftersom du sender billetten/rejseplanen i august - efter den første ændring.

Da vi henvendte os i skranken hos flyselskabet, kunne de - som bekendt - ikke hjælpe os, fordi check in var lukket og billetterne var booket af [B], som - i følge flyselskabet - har alt ansvar for at informere deres kunder om ændringer, samt evt. hjælpe med ny/om bookning af fly. De oplyste endvidere, at flyselskabet altid sender besked om ændringer, aflysninger m.m. - og at de altid sender informationerne til den der har bestilt billetten - hvorfor de har sendt oplysningerne direkte til jer. Vi mener derfor at I har pligt til at sende denne oplysning videre til os - hvilket I ikke har gjort!

Endvidere skriver du:

Vi er ikke ansvarlige for flyafgange som ikke bliver nået til tiden. Under punkt 12 i vores rejsebetingelser bliver der oplyst følgende:

12. Check-in tid/mødetid

Check-in tid fremgår af rejseplanen. Det anbefales dog, at kunden allerede ved ankomst til en bestemmelseslufthavn undersøger de aktuelle check-in tider for hjemrejse/den videre rejse.

For oversøiske rejser er check-in tid altid minimum 2 timer før afgang.

Da i er ankommet ved Check-in kl. 13:30 har i ikke været ved check-in minimum 2 timer

før afgang.

1. Vi nåede det til tiden - hvis det altså havde været flyet kl. 14.25!
2. Check-in tiden fremgik ikke af rejseplanen
3. Der er ikke tale om en oversøisk rejse, men derimod en indenrigsflyvning mellem Las Vegas og Chicago, og for denne type rejser, er check-in tiden 45 minutter.

Hertil må det tilføjes, at vi ikke ankommer til Las Vegas i fly - men derimod i bil! - og derfor "ankommer vi først til bestemmelseslufthavnen" - på det tidspunkt vi skal rejse hjem.

Så skriver du godt nok at vi kunne have checket in online - og bare vi dog havde gjort det - så havde vi sparet os selv for mange anstrengelser og bekymringer - men vi havde ikke netadgang i Las Vegas da det kostede 18 USD pr. døgn - så det valgte vi fra! - du kunne evt. have oplyst os om dette på forhånd og booket det med i reservationen hjemmefra - dermed havde det kostet 1/4 af prisen - det havde været god service...

Endvidere henviser du til:

11. Flytider i rejseplan og billet

De i billetten og rejseplanen anførte tider er altid lokale tider. Efter udsendelse af flybilletter og rejseplan eller rejsebevis kan der forekomme tidsændringer, og kunden skal derfor altid kontrollere afgangstiderne/-stederne.

Rejseplanen og billetter, var på modtagelsestidspunktet i august forkerte, du havde ydet den ekstra service at informerer os (i maj) om et ændret tidspunkt, men ikke selv taget højde for det i forbindelse med udarbejdelse af rejseplanen. Med andre ord, så har du afgivet forkerte oplysninger i Rejseplanen, da du allerede kendte til den første ændring. Da I modtager den anden ændring, vælger I IKKE at yde den ekstra service at informerer os om denne, og dermed ikke at rette op på fejlen, på den, på ændringstidspunktet, allerede fremsendte rejseplan.

Ligeledes vælger I selv at tilsidesætte betingelsen, ved at informerer os om den første ændring, uden at nævne at dette er en ekstra service, samt at fremsende en, på modtagelsestidspunktet i august, ugyldig rejseplan.

..."

I mail af 8. november til bureauet anfører klageren endvidere:

..."

Vores krav til hotellerne, er fremsendt og modtaget, hos [B] i 2013

Krav:

1. Alle hoteller skal ligge godt placeret i forhold til seværdigheder og by
2. Alle hoteller skal være minimum 3 stjerner
3. Alle hotelværelser skal ligge ved siden af hinanden da vi rejser med 2 børn og en bedstefar
4. Ingen ekstra omkostninger ved indcheckning på hotellerne

Ovenstående krav er ikke opfyldt, i nedenstående tilfælde, hvilket har bevirket en meromkostning for vores rejse. Derfor ønskes denne dækket, samt at [B] refunderer dele, af de på udrejsetidspunktet, betalte udgifter til hoteller der ikke opfylder kravet om minimum 3 stjerner samt beliggenheden.

Med andre ord har vi ikke modtaget den vare vi har bestilt og betalt for.

San Francisco, Buena Vista Motor inn, 1599 Lombard St.

Antal nætter: 4

1. Ikke opfyldt. Her havde vi et specielt ønske om at bo på/ved Fishermans Wharf. Gåafstand

til Fishermans Wharf = ca. 20 min. i rask voksen tempo. Behov: 6 taxaer for at komme hjem 3 aftener.

2. Ikke opfyldt. 2 ud af 5 stjerner
3. Ikke opfyldt - dog ligger værelserne på samme etage
4. Opfyldt

...

Monterey, Quality Inn Downtown, 1058 Munras Ave

Antal nætter: 2

1. Ikke opfyldt. Gåafstand til Fishermans Wharf = ca. 25 min., Gåafstand til Cannery Row = ca. 35 min. Behov: bil og parkering
2. Ikke opfyldt. 2,5 ud af 5 stjerner
3. Opfyldt
4. Opfyldt

...

Pismo Beach, Quality Inn, 230 Five Cities Drive

Antal nætter: 1 nat

1. Ikke opfyldt. Gåafstand til centrum ca. 21 minutter, dog er dette meget uhensigtsmæssigt med 2 børn, da det er på/ved Jernbane og motorvej, samt ingen oplyste veje/stier. Behov: bil og parkering
2. Ikke opfyldt. 2,5 ud af 5 stjerner
3. Ikke opfyldt. Lå på hver sin side af hotellet, hvilket bevirkede at 2 personer ikke fik sovet, på grund af støj fra godsjernbane
4. Opfyldt

...

Los Angeles, Dunes Inn Wilshire, 4300 Wilshire Boulevard

Antal nætter: 4

1. Ikke opfyldt. Her havde vi et specielt ønske om at bo så tæt på Hollywood Boulevard som overhovedet muligt. Gåafstand til Hollywood Boulevard ca. 1 time og 12 minutter. Behov: bil og parkering
2. Ikke opfyldt. 2 ud af 5 stjerner
3. Ikke opfyldt. Lå på hver deres etage, ligeledes måtte det ene værelse byttes 2 gange, da det ene værelse kun havde en enkelt seng og ved tildeling af nyt værelse havde dette en ubehagelig lugt af mug og røg.
4. Opfyldt

...

San Diego, Heritage Inn San Diego, 3333 Channel Way

Antal nætter: 5

1. Ikke opfyldt. Gåafstand til Sea World ca. 35 minutter, dog er dette meget uhensigtsmæssigt, da der er en motorvej i mellem Hotel og Sea World. Gåafstand til centrum 1 time og 50 min. Behov: bil og parkering
2. Ikke opfyldt. 2 ud af 5 stjerner
3. Opfyldt. Dog lå begge værelser ud mod motorvej, hvilket bevirkede at der ikke blev sovet meget
4. Ikke opfyldt. Ekstra gebyr på 120 USD opkrævet for vand og elektricitet

...

Las Vegas, Caesars Palace, 3570 Las Vegas Blvd.

Antal nætter: 4

1. Opfyldt

2. Opfyldt
3. Ikke opfyldt. Lå meget langt fra hinanden i hvert deres tårn.
4. Opfyldt.

Ad. 3: Ekstra omkostning til flytning af værelse til samme tårn og etage, men ikke muligt at få ved siden af hinanden.

...

De 20 % reduktion i priserne på hotellerne er begrundet med, at vi på intet tidspunkt var/blev oplyst om en standard der var dårligere end vores krav, samt beliggenhed der ikke opfyldte vores krav, og at der, af [B's] tilbud, er afgivet ukorrekte oplysninger i forbindelse med kategorisering og beliggenhed. Ligeledes valgte [B], ikke at tage vores fremsendte klage (sendt den 19.10.2014, mens vi var bortrejst) om standard/beliggenhed alvorlig.

Der er ikke medregnet ekstra udgifter til benzin, for de mange ekstra ture som vi helst havde været foruden, samt skuffelse/ærgrelse og frustrationerne og al den unødvendige tid anvendt på transport.

...

Til orientering

Googlemaps er anvendt til afstande. Tiderne baserer sig på (ifølge Google) en almindelig gående voksen. Der er IKKE taget højde for trætte børn sidst på aftenen. Tripadvisor er anvendt ved kategorisering. Hotels.com's vurderinger er den samme.

...

[B's] kategorisering af hoteller (modtaget den 19.09.2013) kan på ingen måde sammenlignes med diverse hjemmesiders kategorisering (Hotels.com, Tripadvisor.dk, AAA, Forbes osv) og må derfor kunne betegnes som usande.

Ingen af hotellerne (gælder ikke Caesars Palace) lå i acceptabel afstand til spisesteder og der måtte anvendes bil for at kunne få noget at spise (morgen, middag og aften). [B] burde alene af denne grund IKKE tilbyde disse hoteller til børnefamilier.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. november 2014 til bureauet og mail af 23. april 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 7.975 kr. pga. hotellernes standard og beliggenhed samt erstatning af udgifter til ny flybillet til en person, taxa, parkering, vand/elektricitet og flytning af værelse på 5.606,47 kr., dvs. i alt 13.581,47 kr.

Bureauet gør i mail af 3. november 2014 til klageren bl.a. gældende:

..."

Hvor er jeg ked af at høre den oplevelse som i har haft i lufthavnen. Jeg er ked af at høre at i ikke er nået at komme frem i tide til check-ind og derfor missede jeres fly. Jeg har selv prøvet det en gang før og det er bestemt ikke en sjov oplevelse.

For at have undgået dette kunne man eksempelvis have tjekket ind online 24 timer inden afgang eller have tjekket flyselskabets hjemmeside om flyet stadig afgik, var forsinket, fløj tidligere eller var cancelled.

Vi er ikke ansvarlige for at oplyse om tidsændringer på flyet. Dette er noget vi gør når vi får besked om flyændring, som en ekstra service, som jeg gjorde ved den sidste melding om fly-

ændring fra kl. 16 til kl. 14:25. I er selv ansvarlige for at tjekke om flyet stadig afgår til tiden. Vi er ikke ansvarlige for flyafgange som ikke bliver nået til tiden. Under punkt 12 i vores rejsebetingelser bliver der oplyst følgende:

12. Check-in tid/mødetid

Check-in tid fremgår af rejseplanen. Det anbefales dog, at kunden allerede ved ankomst til en bestemmelseslufthavn undersøger de aktuelle check-in tider for hjemrejse/den videre rejse. For oversøiske rejser er check-in tid altid minimum 2 timer før afgang.

Da i er ankommet ved Check-in kl. 13:30 har i ikke været ved check-in minimum 2 timer før afgang.

Ligeledes under punkt 11 i vores rejsebetingelser bliver der oplyst følgende:

11. Flytider i rejseplan og billet

De i billetten og rejseplanen anførte tider er altid lokale tider. Efter udsendelse af flybilletter og rejseplan eller rejsebevis kan der, forekomme tidsændringer, og kunden skal derfor altid kontrollere afgangstiderne/-stederne.

Jeg ved hvor frustrerende dette har været da jeg selv har oplevet det. Jeg ved det skaber meget frustration i en situation hvor man bare gerne vil hjem. Jeg er virkelig ked af at i ikke har nået jeres fly og det har skabt ekstra omkostninger for jer. Vi er dog ikke ansvarlige for at flyet ikke blev nået.

...

I mail af 7. november 2014 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...

Jeres fly stod oprindeligt til kl. 16 og blev jo så ændret til 14.25. Senere ændres det så til 14.06, dvs. der sker en ændring på 19 minutter fra anden ændring til tredje ændring. I fortæller, at I ankom i lufthavnen 13.30 i den tro, at I skulle flyve kl. 14.25. Såfremt flyet stadig havde gået til denne tid (kl. 14.25), ville I stadig være kommet for sent til check in, da det foregår 2 timer inden afrejse. I har kun været der 55 minutter før afrejse, så den sidste flyændring er selvfølgelig ikke irrelevant, men man kan sige, at I ikke ville have nået flyet alligevel, hvis I skulle flyve 14.25, da I allerede var for sen på den i forhold til at skulle rejse da.

Jeg kan selvfølgelig sagtens forstå, at I finder det ærgerligt, at jeg ikke informerede jer om anden ændring. Det er jeg også rigtig ked af, at jeg ikke fik gjort, og det vil jeg gerne undskyldte. Det bestræber vi os altid på at gøre. Det ændrer dog desværre ikke ved den situation, at I også selv har et ansvar for at tjekke rejsen igennem, inden I tager i lufthavnen og tjekke, at alt stadig stemmer. Ændringer kan nemlig forekomme så sent som på samme dag eller morgen inden rejsen, derfor er det rigtig vigtigt, at I selv tjekker også, som vi også skriver i papirerne til jer.

...

Jeg er rigtig ked af, hvis I ikke var klar over, at check in altid er 2 timer inden og regnede med, at I ville spørge, hvis I var i tvivl om check in tid. Check in fremgår ofte af rejseplanen. Det er dog ikke altid. Derfor havde jeg troet, at I ville spørge mig, hvis I var i tvivl. Billetten er en oversøisk tur, i og med at jeres endestation er oversøisk. Det andet er blot en mellemlanding, men de to fly (fra Las Vegas til Chicago og Chicago til København) er booket som en samlet billet. De er ikke booket individuelt. Derfor er der tale om en oversøisk billet.

...”

I mail af 11. november 2014 til klageren anfører bureauet yderligere:

” ...

I forhold til jeres sidste mail angående hotellerne kan jeg se, at vi har booket præcis, hvad vi har lovet jer. Vi har sendt jer et rejsetilbud, hvor alle hotellernes navne fremgår tydeligt. I har tjekket hotellerne igennem og accepteret, at dem kunne I godt tænke jer, at vi bookede til jer. Jeg kan jo se, at I har godt styr på både Google Maps i forhold til at beregne afstande men også både Tripadvisor og Hotels.com, og at I er gode til at benytte disse sider til at beregne om afstanden er ok eller ej og ligeledes standarden. Jeg går derfor ud fra, at I brugte disse sider ligeså flittigt før rejsen som efter, og I måtte derfor være klar over både beliggenhed og standard, når I takker ja. Med det sagt kan man dog altid blive skuffet, selvom man har tjekket hotellerne nøje. Jeg har som sagt selv boet på mange af hotellerne og fandt dem rigtig fine til prisen. Det var derfor, jeg valgte dem til jer.

Jeg er rigtig ked af, at vi ikke fik afstemt jeres forventninger til hotellet bedre fra start og booket dyrere og bedre hoteller til jer dengang. Når vi sælger en rejse, går vi altid ud fra, at gæsterne også selv kigger listen af hoteller igennem og ser om, alt er som de forventer, inden de accepterer turen. Tilbuddet vi sender af sted i første omgang er jo kun vores bud, herefter forventer vi, at I tjekker rejsen igennem og ser, om det er noget for jer både ved hjælp af google maps og tripadvisor, som jeg jo kan se, at I er bekendte med. Vores gæster er nemlig meget forskellige, og nogle vil måske mene, at denne tur er fin til deres forventninger, mens andre ønsker en højere standard.

Jeg vil derfor mene, at I hele tiden har været klar over, hvilke hoteller der var tale om med både beliggenhed og standard, og der er booket præcis som bestilt. Der har ikke været tale om nogle fejl eller mangler, og aftalen er derfor overholdt fra vores side. Jeg beklager dog alligevel, hvis standarden ikke har været som I ønsker den.

...”

I udateret brev modtaget 5. december 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Ved køb af rejse hos [B] forpligter kunden sig til at læse vores rejsebetingelser. Jf. vores rejsebetingelser § 11 skal kunden altid selv kontrollere afgangstider hos flyselskabet. Jf. vores rejsebetingelser § 12 er kunden forpligtet til selv at undersøge aktuelle check-in tider. Vi anbefaler dog altid check-in minimum 2 timer før afgang jf. vores rejsebetingelser § 12.

...

D. 30/9-2014 underretter kunden os om at kunden har været inde på [Flyselskab 1's] hjemmeside og indtaste deres personlige oplysninger (...). Kunden er i denne forbindelse, på [Flyselskab 1's] hjemmeside, blevet oplyst om den tredje tidsændring. Tidsændringen blev foretaget d. 10/9-2014.

...

Kunden møder for sent op i lufthavnen og når derfor ikke deres fly. Kunden var blevet oplyst om at deres fly afgik kl. 14:25. Kunden ankommer til udlejningsselskabet for at aflevere deres bil kl. 13:41. Dette er 44 minutter inden deres fly afgår. Kunden er blevet oplyst at møde 2 timer før afgang og Check-in var lukket da kunden afleverede sin bil. Det fremgår at kunden afleverede sin bil kl. 13:41 af bilag...

Avis skriver at deres udlejningsstation ligger 6-8 minutter i shuttlebus fra Check-in terminalen (...). Så kunden har tidligst kunne være ved Check-in skranken kl. 13.50. På dette tidspunkt

har check-in naturligvis været lukket.

Jf. vores rejsebetingelser §13 skal kunden uden nødtigt ophold kontakte [B] hvis der er mangler på rejsen. Det har de ikke gjort.

Kunden accepterede tilbud på rejse til USA d. 16/09-2013. I det accepterede tilbud fremgår det tydeligt hvilke hoteller der er inkluderet i tilbuddet. Kunden har modtaget de hoteller som kunden selv har accepteret.

...

Det er kundes ansvar at kontrollere lever op til deres forventninger med hensyn til kvalitet og placering inden de accepterer tilbuddet.

[B] har leveret nøjagtig de hoteller der fremgik af tilbuddet som kunden accepterede den 16/9-2013.

Kunden fremligger på intet tidspunkt et ønske om at værelser på hotellet skal ligge ved siden af hinanden. Det fremgår heller ikke af kundens henvendelse (se kundens bilag 9 side 15).

Kunden bliver ligeledes på intet tidspunkt lovet at værelserne ligger ved siden af hinanden på hotellerne.

I det accepterede tilbud er der anført en hotel kategorisering anført med stjerner (***). Denne kategorisering er blevet taget med udgangspunkt fra Google-anmeldelser hvori hotellerne modtager 3 - 5 stjerner.

...

Kunden bliver oplyst om en mulig ekstra omkostning på hotellerne under 'Vigtig Information' i det accepterede tilbud.

...”

Bureauet har yderligere begrundet klagen i udateret brev modtaget 6. februar og mail af 21. april 2015 til Ankenævnet.

Klageren har i brev af 19. januar 2015 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

[B] henviser i Bilagsnr. A, Sag nr. 2014/[xxxx] til at vi ikke har opfyldt deres § 13 i rejsebetingelserne. Dette er IKKE korrekt. I forbindelse med flyændringen, forsøgte vi forgæves at kontakte [B] (via telefon fra lufthavnen i Las Vegas), da det blev os klart at flyet var ændret. Dette uden held og uden mulighed for at indtale en besked.

...

Vedrørende [B's] kommentar om, at vi selv skulle have undersøgt hotellerne, må vi stå fuldstændigt uforstående over for - det var jo det vi betalte dem for at gøre. Ellers kan det vel betegnes som "Gør det selv - og betal [B] for det" - det er bare ikke lige det man forventer, når man køber en rejse hos en professionel rejsearrangør?! Vi valgte at betale [B] for at opfylde de krav og ønsker vi havde til sådan en rejse, fordi vi troede de vidste bedre, ellers havde vi gjort det selv. Vi mener ikke at [B] har opfyldt deres opgave og vi mener at de har solgt os en nedsat vare til fuld pris. Som det også kan ses af vores mail korrespondance, markeret med "Efter", så overholder [B] ikke de i " Bekendtgørelse om pakkerejser" beskrevet, mindste krav til information om Hoteller og deres beliggenhed, (støj fra motorvej og jernbane, ekstra omkostninger i forbindelse med ophold, osv.).

...”

Klageren har i brev af 17. februar 2015 til Ankenævnet endvidere kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører endelig:

” ...

Ligeledes kan nævnes at [Forsikringselskab] selv, har været i kontakt med [Biludlejningsselskab] Danmark og at vi har været i kontakt med [Biludlejningsselskabet] USA, for at få en beskrivelse af proceduren vedrørende aflevering af biler. [Biludlejningsselskabet] kan ikke bekræfte at den registrerede tid, som [B] henviser til, også er den aktuelle tid for indlevering - scanning af bilen ved aflevering foregik med håndscanner, som blev anvendt ved flere biler lige efter hinanden, før denne scanner blev returneret til sin "base" og registreringspunkt.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren på hotel Heritage Inn i San Diego i perioden 22.-27. oktober 2014 blev opkrævet et gebyr for vand og elektricitet.

Uanset, at bureauet i rejsevilkårene har oplyst om betaling af resort fee, finder Ankenævnet, at klageren ikke har kunnet forvente at skulle betale for vand og elektricitet. Klageren er derfor berettiget til erstatning af et skønsmæssigt fastsat beløb til erstatning af udgiften til vand og elektricitet på 750 kr.

Således som sagen foreligger til afgørelse, og da det fremgår af bureauets ”Generelle Betingelser”, som klageren modtog ved aftalens indgåelse, at indtjekning for oversøiske rejser skal ske senest to timer før afgang, finder Ankenævnet, at det ikke kan bebrejdes bureauet, at klageren ikke nåede sit fly.

Den omstændighed, at bureauet ikke oplyste klageren om, at afgangstidspunktet var blevet fremrykket fra kl. 14.25 den 31. oktober 2014 til samme dag kl. 14.06 kan ikke føre til et andet resultat, da klageren alligevel ville være kommet for sent til indtjekningen.

Klageren er dog berettiget til at få refunderet skatter og afgifter for den ene medrejsendes flybillet, som ikke er blevet erstattet af klagerens forsikringselskab, i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf. Bureauet er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag.

Ankenævnet finder, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at hotellernes standard og beliggenhed afveg fra, hvad klageren, ud fra den bestilte rejse, med rette havde kunnet forvente.

Ankenævnet skal dog henstille, at bureauet fremover oplyser hvilken turistmæssig klassificering de bestilte hoteller er kategoriseret efter samt opfordre bureauet til at angive hvilke ydelser resort fee for eksempel kan omfatte.

Da klageren i rejseforslaget var oplyst om, at der på nogle hoteller ville blive opkrævet et beløb for parkering, finder Ankenævnet, at klageren ikke med rette havde kunnet forvente at parkere gratis.

Det af klageren anførte vedrørende manglende tildeling af værelser ved siden af hinanden, kan ikke anses som en mangel, da klageren ikke skriftligt var blevet lovet dette.

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 i forhold til det fremsatte krav 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 :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 750 kr. og med fradrag af et eventuelt rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter for den ene flybillet, som ikke er blevet erstattet af klagerens forsikringsselskab, i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren samt renter fra den 9. december 2014. 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