

**REJSE-ANKENÆVNET****K E N D E L S E**

i sag nr. 64/04

afsagt den

\*\*\*\*\*

**REJSEMÅL:** Alcudia, Mallorca, 20.6. – 4.7.2003

**PRIS:** I alt kr. 26.148,- inkl. børnerabat samt tillæg for udlejningsbil og morgenmad

**KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende indkvartering på andet hotel end ønsket/bestilt. Hjemrejse 1 uge før planlagt ved bureauets hjælp

**KRAV:** ”Ny ferie/kompensation??”

**SAGEN INDBRAGT:** 16. marts 2004

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 28. februar 2003 en rejse til Alcudia, Mallorca for perioden fra fredag den 20. juni til fredag den 4. juli 2003 med indkvartering på "[Hotel A] i 2-vær. lejl. mod havet". I rejsens pris var inkluderet leje af bil for hele perioden samt morgenmad.

Klageren gør gældende, at "ferien blev ødelagt" og anfører i skrivelse af 16. juli 2003 til bureauet bl.a.:

"... .."

Inden vi går i gang skal det lige siges, at vi tidligere har rejst med B og boet på [Hotel B] og ikke har andet end ros til det, derfor valgte vi det igen!!!!

Vi havde bestilt en ferie i 14 dage på [Hotel B]... .troede vi !! (Der er åbenbart noget der hedder [Hotel A] og [Hotel B]... .. forståelig forveksling vil jeg mene, næsten identiske på navnet dog stor forskel i kvalitet/beliggenhed pga. restaurant, swimmingpool, aircondition m.m..

Ferien var bestilt på nettet, men vi ringede ind for at være sikre.

Vi fortalte/forespurgte vedkommende (dame) i tlf. om det var på hotellet [...] med morgenmad, restaurant og swimmingpool... hun svarede: "Ja".

Da vi møder op kl. ca. 22.00 på [Hotel B] får vi at vide, at vi skal køre 300 m ned af vejen??? Jeg brokker mig stille og roligt men accepterer til at starte med pga. børnene og vi selv var trætte. Den lejlighed vi skulle bo i var ikke engang gjort klar til 2 voksne og 2 børn, vi måtte alle sove i dobb.sengen. Lejligheden var ydermere uden aircondition, der manglede stole + barneseng som bestilt.

Vi ringer til B/er og bliver henvist til N. som kommer og er enormt behjælpelig og forstående. Han siger, at der klart er lavet en fejl fra Bs side, det har vi på skrift og er vedlagt dette brev.

Vi bliver 2. dag indkvarteret på [Hotel B] i en 3 vær. Lejlighed dog lige over fitness-salen (høj musik). Den kan vi kun bo i 6 dage ... . Vi får på 5. dagen (efter daglig kontakt med B både på Mallorca og Kbh. ved J.B.) at vide, at der ikke bliver plads til os på [Hotel B] i den sidste uge, hvorefter I tilbyder os et hotel i en anden by og 500 m fra stranden. [Hotel B] (Alcudia) er nøje udvalgt efter 4 somre her. Børnene kender området, [legeområde] er noget, de ser frem til. Det meste af vores ferie foregår på stranden, samt vi var her med nogle venner og deres børn. Vi vælger at tage flyet hjem fredag, med opbakning fra en meget forstående N. Til at starte med får vi at vide, at vi selv skal betale??? Dette bliver dog ikke aktuelt.

... .."

Klageren kræver "Ny ferie/kompensation??"

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 7. januar 2004 til klageren bl.a. gældende:

"... .."

Ifølge aftalegrundlaget for rejsen, havde I bestilt og accepteret opholdet på [Hotel A], hvilket ligeledes fremgår af jeres billet.

For en god ordens skyld gør vi opmærksom på, at rejsen er købt efter ”Almindelige betingelser for deltagelse i ferierejser”, hvor følgende er noteret:

**”Punkt Indtegnning”** ”Indtegnning til en rejse kan ske ved personlig, skriftlig eller telefonisk henvendelse til rejsebureauet samt via fax og internet. Indtegnings- og dermed oplysningerne og vilkårene i prislisen, kataloget og udleveret foldær-bindende for rejsebureauet og kunden, når depositum er rettidigt betalt, og rejsebevis er udstedt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på rejsebeviset, i kataloget, i prislisen, på internettet og i udleveret folder ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser” anførte vilkår for rejsen”.

Jeres rejsebestilling blev foretaget den 28. februar 2003, med afrejse den 20. juni 2003, hvorfor det må forudsættes, at I inden afrejsen og senest ved indbetalingen har efterset aftalegrundlaget.

Såfremt i inden afrejsen havde noteret jer, at opholdet under ferien var bestilt til [Hotel A], og kontakten jeres rejsekonsulent, havde vi således haft mulighed for at udrede forholdene inden afrejsen til Mallorca.

Det er naturligvis glædeligt, at personalet på Mallorca forsøgte at afhjælpe situationen efter jeres ankomst, dog desværre uden mulighed for at opfylde jeres ønske om et ophold på [Hotel B] i to uger.

Ophævelsen af aftalen skete derefter i henhold til jeres ønske, selvom muligheden for at gennemføre opholdet i overensstemmelse med det bestilte hotel [Hotel A] forelå.

... ..”

Bureauet gør endvidere i skrivelse af 31. marts 2004 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”... ..”

Vi vil gerne understrege, at der på klagers rejsebevis er anført det købte produkt ”[Hotel A]”, som også er omtalt både i vores program samt på vores hjemmeside. Klager mener at have købt et andet produkt, men i så fald ville der have været anført ”[Rejsearrangøren] [Hotel B] på rejsebeviset. Dette produkt er ligeledes anført på vores hjemmeside.

Endvidere må vi afvise, at N. har bekræftet, at B har begået en fejl. N. viste udelukkende forståelse for situationen og forsøgte på allerbedste vis at hjælpe klager med at få en god ferie. Hertil kan det tilføjes, at N. som erfaren guide ved, at han på ingen måde har belæg for at tage stilling til salgssituationen inden først at have kontakten den aktuelle rejsekonsulent.

... ..”

N. fik derfor indkvarteret klager på det ønskede hotel den første uge, og fremkom med to alternativer for opholdet i den anden uge udover det allerede bestilte hotel, der naturligvis stadig stod til rådighed for klager.

Vi må endvidere fastholde, at vores rejsekonsulent blev forespurgt om der på [Hotel B] var pool, restaurant et hvilket rejsekonsulenten bekræftede og hvilket også er korrekt. Var rejsekonsulenten derimod blevet spurgt om disse faciliteter var på [Hotel A], ville svaret have været nej.

Begge de fremlagte alternativer var uden ekstra omkostning for klager. Ligeledes da klager valgte på eget initiativ at hæve købet, sørgede B for, at klager samt klagers familie kom hjem med først mulige fly – fortsat uden ekstra omkostninger.

Sluttelig vil vi understrege, at klager selv bestilte rejsen, at klager havde 3 måneder inden afrejsen til at kontrollere aftalegrundlaget, som vi opfordrer vores gæster til på billettens side 1, og at klager selv valgte efter 1 uges ophold at hæve købet.  
.....”

### **Ankenævnets bemærkninger.**

En rejsende har ved modtagelsen af rejsebevis og katalog pligt til at kontrollere, at rejsebevisets udvisende er overensstemmende med det bestilte/ønskede.

Hvis klageren modtog rejsebeviset ca. 3 måneder før afrejsen havde gennemlæst dette nærmere vedrørende navnet på indkvarteringen sammenholdt med beskrivelsen i kataloget/hjemmesiden, ville/burde han efter Ankenævnets opfattelse have bemærket, at beskrivelsen af det bestilte hotel ”[Hotel A] var overensstemmende med beskrivelsen af det af ham ønskede hotel ” [Hotel B]”.

Klageren findes på denne baggrund at have påtaget sig risikoen for, at bestillingen ikke svarede til den af ham ønskede indkvartering.

Da klageren på eget initiativ ønskede at hjemrejse en uge før planlagt hvilket ved bureauets hjælp skete uden omkostninger for klageren er klageren heller ikke berettiget til erstatning eller kompensation i øvrigt for den tabte ferieuge og den manglende benyttelse af den lejede bil for så vidt angår denne uge.

Som følge heraf

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

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

