

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-527

afsagt den 2. maj 2019

KLAGER	[Klager] (2 voksne/2 børn) [Adresse1] [By1]
SALGSBUREAU	[Rejsearrangøren]
ARRANGØR	[Rejsearrangøren]
REJSEMÅL	Hurghada, Egypten. 18.10.-25.10.2018.
PRIS	I alt 17.168 kr. (ekskl. visum)
KLAGEN ANGÅR	Rejsearrangørens annullering af rejsen 6 dage før afrejse og manglende erstatning af difference til erstatningskøb som lovet.
KRAV	”...difference til den tilsvarende rejse hos andet rejseselskab” svarende til 6.560 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren et gavekort på 2.000 kr.
KLAGEGEBYR	13. november 2018
SAGEN FULDT OPLYST	15. marts 2019

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.960 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 12. november 2018. 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 9. august 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Hurghada, Egypten, for 4 personer for perioden fra torsdag den 18. oktober til torsdag den 25. oktober 2018 med indkvartering i familieværelse på hotel [Hotel1]. Med All Inclusive.

Rejsearrangøren annullerede klagerens rejse i mail af 12. oktober 2018.

Klageren købte samme dag en ny rejse hos en anden rejsearrangør til Hurghada, Egypten, for 4 personer for perioden fra torsdag den 18. oktober til torsdag den 25. oktober 2018 med indkvartering i familieværelse med All Inclusive på hotel [Hotel2] for 23.128 kr. (ekskl. visumgebyr).

Klageren gør gældende, at rejsearrangøren annullerede klagerens rejse 6 dage før afrejse og samme dag lovede at dække klagerens merudgifter til en tilsvarende rejse.

I udbudsmaterialet er det oprindeligt bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

”...

[Hotel1]Resort [xxxx]+

...

[Hotel1]er et paradys for børnefamilier

Feriestedet er for dem, som ønsker mere end blot en pool til børnene når ferien står for døren. Ved siden af dette børneparadis indbyder stranden til solrig afslapning og hygge for både store og små.

Både børn og voksne elsker [Hotel1]'s store gratis aquapark, der åbner kl. 10.00 hver dag og indeholder adskillige pools og vandrukschebaner. Her findes aktiviteter for børn i alle aldre, fra de mest spændingsfyldte vandattraktioner til børneklubben med underholdning og Disney-tema. Der er også barer og restauranter med skræddersyede børnemenuer.

Gratis håndklæde service til både pool og strand.

Hotellens primære pool er opvarmet i vinterperioden.

Bliver I sultne, sørger hotellet for de sultne maver tilfredsstilles med det samme. Morgenmad, frokost og aftensmad kan vælges som buffet eller a la carte. Dresscode er Smart casual i restauranterne.

Hotellet er røgfrit på alle indendørs områder.

[...]er en forlystelsespark til børn og barnlige sjæle som ligger i forbindelse med [Hotel1].

Der er forskellige forlystelser f.eks. store og små karuseller til dem med is i maven, de altid sjove radiobiler og en lille rutchebane til de modige børn. Børn der bor på familieværelserne på dette hotel har 2 timers gratis adgang hver dag til [...]. Herefter betales for brug af [...].

Kort sagt er dette hotellet for børnefamilier som ikke gider sidde stille i solen.

...

Afstande

...

Centrum 35 km

...

Familie værelse for 2 voksne og 2 børn under 14 år
 Pænt indrettet værelse med eget bad, telefon, TV, aircondition, minibar, gratis safetyboks og balkon/terrace.
 ...”

På rejsearrangørens hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Hurghada - Rødehavet

Hurghada blev grundlagt i begyndelsen af det 20. århundrede og man har formået at bevare den som en lille fiskerby helt op til for få år siden.

I dag er Hurghada dog blevet en af de førende turistbyer placeret ved kysten af rødehavet. Derudover er det en yderst populær international central for vandsport, dykning og ikke mindst et fantastisk ferieparadis.

...

Makadi Bay er også et velkendt område, hvor store resort hoteller ligger langs kysten som perler på en snor. Her er der også rigtig gode muligheder for snorkling og Dykning. Hotellerne er store og alle aktiviteter foregår indenfor hotellets område, hvilket betyder at man har adgang til ualmindeligt mange faciliteter indenfor en meget kort rækkevidde. I dag er Hurghada kendt som en større turistby, især blandt europæerne, som igennem de sidste mange år har benyttet sig af byens utallige muligheder under deres ferie.

...

Hurghada er også en by under udvikling. Mange nye hoteller og byggerier finder sted langs kysten, og strækker sig flere kilometer, på begge sider af byen.

Disse områder er i dag også kendte ferieområder såsom områderne Makadi Bay og Sahl Hasheesh, og man kan forvente at se flere nye hoteller, restauranter og andre faciliteter i den nærmeste fremtid.

...

Hotellklassificering

Klassificering af de forskellige rejsemåls hoteller bestemmes af det aktuelle lands turistmyndigheder, og antallet af stjerner gives generelt efter hvor mange faciliteter hotellet har.

...

Kategori 4. Høj standard. Hoteller med høj standard ofte med bredt og godt facilitetstilbud.

...”

I udbudsmaterialet er hotellet, bestilt hos en anden rejsearrangør den 12. oktober 2018, bl.a. beskrevet således:

”...

[Hotel2][4 [x]]

...

Det familievenlige All Inclusive hotel [Hotel2]har Hurghadas største vandpark. Vandparken er gratis og har ikke mindre end 35 vandruksjebaner, heraf 14 for de yngre børn og resten for de lidt større børn og barnlige voksne. Hotellet har seks buffetrestauranter, som serverer alt fra Middelhavsmad til asiatisk mad – og alle indgår i All Inclusive.

...

Til centrum: 17 km

...

På Hotel [Hotel2] findes der noget for alle! Der er et stort poolområde med mange pools, heraf flere med børnesektion. To pools er opvarmede til mindst 20 grader om vinteren.

...

Legeplads og børneklub for børn fra 4-12 år i hotellets regi med engelsktalende personale.

...

Familie-værelser bestående af et værelse og hvor ekstra senge er en køjeseng. Tv, telefon og minibar. Gratis wifi og aircondition. Hårtørrer. Brus og toilet. Balkon eller terrasse i stueplan.

..."

På denne rejsearrangørs hjemmeside fremgår endvidere:

"...

Hotellklassificering

[X] er vores egen klassificering, som varierer mellem 2 til 6 [X]. Et plus betyder bedre end gennemsnittet i sin kategori og gives til hoteller, hvis der f.eks. findes pool, have eller tennisbane. Vi har klassificeret hotellerne ud fra en samlet vurdering af standard, faciliteter, beliggenhed, service med mere. Et hotel med 3-[X], der er beliggende et stykke fra stranden, vil således være af en højere standard, end et strandhotel med 3-[X]. Vores klassificering er ikke altid den samme, som hotellets 'officielle' kategori.

Værelsesstandard varierer mellem land/rejsemål, og den afspejler traditioner og kulturen i de enkelte lande. Kategorierne kan derfor ikke umiddelbart sammenlignes mellem de forskellige lande: Tildeling af 3 [X] betyder f.eks. én ting i Thailand og noget andet i Grækenland.

...

[4 X]

Bedre mellemklasse

Smagfuldt indrettede hoteller og lejlighedshoteller med f.eks. have, pool, restaurant og bar. God service og en del faciliteter.

..."

I mail af 12. oktober 2018 til klageren anfører rejsearrangøren bl.a.:

"...

Vi skriver til jer for at informere jer om, at vi desværre ikke kan gennemføre jeres rejse d. 18.10.2018 som planlagt fra [Afrejselufthavn] til Hurghada, grundet en tvist med vores partner. Dette er vi rigtig kedde af, da det vil påvirke jer der skal flyve hjem fra Hurghada d. 25.10.2018.

Da vi nu ikke kan tilbyde jer den købte vare, har vi derfor arbejdet på højtryk med at finde alternative løsninger til dig/jer, men det er desværre ikke lykkedes på de samme datoer.

Vi beklager virkelig denne korte varsel, men håber derfor I vil se nærmere på nedenstående muligheder og finde ud af, hvilket der passer dig/jer bedst.

Mulighederne er:

1. Refundering af billetten.

- Send os dit billet nr., reg.nr. og konto nr. til post@amisol.dk
- 2. Booking af ny billet en anden dato.
- Besvar denne mail, med dit ønske
- Eller ring til os på tlf. [...] på hverdage kl. 10.00-16.00, hvis du ønsker personlig vejledning
- ..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 13. oktober 2018 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...
Dette er en vældig uheldig og meget sen udmelding...
Vi står nu i en situation hvor i annullerer vores pakkerejse og vi har booket både ferie hos vores arbejdsgiver samt parkering i lufthavnen som hverken kan afbestilles eller rykkes. Dette har en meget stor omkostning for os, så derfor har vi været nødsaget til at booke en lignende pakke rejse (samme rejsedage, samme koncept, samme kvalitet) hos et andet selskab.
Der er derfor 2 alternativer for jer:
1. Refundering af bestilt rejse (billet nr. [...]) hos jer plus det tab vi vil lide i form af tabt løn og parkering.
2. Refundering af bestilt rejse (billet nr. [...]) hos jer plus difference til købsprisen af den nye pakkerejse i andet selskab (billet vedhæftet) .
Den billigste løsning for jer vil være alternativ nr. 2, så derfor ser vi frem til en overførelse af 23.728,- Dkk (refundering + difference) til reg. nr. [...] Konto nr. [...].
..."

I mail af 15. oktober 2018 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

"...
Det har ikke været muligt at booke samme hotel eftersom at de ikke havde flere værelser i den periode som vi har bestilt hos jer...
...
Så udfra antallet af stjerner og faciliteter har vi bestilt et tilsvarende hotel (faktisk ½ stjerne mindre og med lidt mindre faciliteter) i den samme periode som rejsen vi bestilte hos jer. Torsdag den 18. Okt til Torsdag 25. Okt.
Nu har jeg snakket med dine kollegaer og kan forstå at forskellene på områderne er et issue. Her må jeg nævne at i Fredag's telefonisk var informationen fra jeres medarbejder at vi blot skulle finde en tilsvarende ferie. Ingen oplysning om område, flyafgange eller hvad der ellers kan være. Sharm el sheik blev ovenikøbet nævnt men ikke kommenteret som et issue med 2 børn har vi ingen interesse i at komme til "byen".
Kort af det lange er. Vi har bestilt en rejse til Hurghada, Egypten. Den har i annulleret blot 5 dage inden afrejse. - Vi har hastet med at finde en tilsvarende ferie (Hotel, fly osv.) har fundet den hos [anden rejsearrangør]. Denne rejse er selvsagt dyrere grundet tidspunktet for bestilling og udbuddet der er.
Det er jer der har bragt os i denne situation, så må det også være jer der dækker meromkostningen.
..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 16. oktober 2018 til rejsearrangøren og mails af 13. november og 3. december 2018 til Ankenævnet.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren et gavekort på 2.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "...difference til den tilsvarende rejse hos andet rejseselskab" svarende til 6.560 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 15. oktober 2018 til klageren bl.a. gældende:

"...
Vi refunderer naturligvis rejsens pris. Skal vi refundere parkering, bedes du sende mig kvitteringen herfor. Tabt løn refunderes ikke, da du fortsat har ferie.
...
Vi vil gerne refundere differencen, men det skal være et tilsvarende hotel (faktisk det samme hotel, da der formentlig ikke findes en kopi [Hotel1]).
..."

I mail af 16. oktober 2018 til klageren gør rejsearrangøren yderligere gældende:

"...
Vi fastholder, at vi ikke kan refundere differencen på de 2 billetter, da hotellet på jeres nye booking ikke er det samme/tilsvarende.
Vores tlf. holdt vi ekstraordinært længe åben fredag aften og besvarede spørgsmål via mail + facebook hen over weekenden, så vi er ret kede af, at I ikke kontaktede os da I fandt den nye rejse inden I betalte den.
..."

I mail af 30. november 2018 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endelig gældende:

"...
Klager blev informeret om aflysning af rejsen d. 12/10-2018, 6 dage før afrejse.
...
Klager ringer ind samme dag, lettere frustreret over situationen, hvilket vi naturligvis har fuld forståelse for. Hun taler kort med os, hvor vi oplyser at hun naturligvis kan få pengene tilbage med det samme, hvis hun sender os sine kontooplysninger. Vi oplyser samtidigt at hun også kan ændre billetten gratis til en af vores andre rejser (uanset hotel/lufthavn/dato), men dette havde klager ingen interesse i. Da klager oplyser at de kun kan rejse denne dato, oplyser vi; at hvis hun kan finde en tilsvarende rejse (samme dato, hotel osv.), så vil vi betale prisdifferencen, hvis der er en sådan. Vi aftaler med klager at hun vil undersøge og vende tilbage. Det er helt klart vores opfattelse, at klager ville vende tilbage inden hun foretog nyt køb.

Mandag d. 15/1-2018 [15/10-2018] kontakter klager os og ønsker refundering af ny rejse de har købt og betalt. Afrejse samme dato, men ikke samme hotel og ej heller samme be-
 liggighed, vi henviser til at det ikke er til samme hotel og afviser derfor at betale prisdif-
 ferencen.

For at være 100% sikker, rettede vi herefter henvendelse til pakkerejse-ankenævnets se-
 kretariat og forelagde dem sagen. De bekræftede, at ny booking skal være til samme ho-
 tel, for at difference udbetales.

Det oprindeligt bookedede 4* [Hotel1] ligger i Makadi bugten ca. 35 km. fra Hurghada cen-
 trum.

Det nye hotel 4* [Hotel2] ligger 17 km. fra Hurghada jf. [anden rejsearrangør] hjemme-
 side.

Vi modtager samme dag bank informationer fra klager og refunderer det fulde beløb for
 rejsen på kr. 17.168,-. Klager ønsker også parkering refunderet, hvilket vi har accepteret
 at refundere flere gange, men vi har fortsat ikke modtaget kvittering herpå.

Vi har en kontrakt med [flyselskab], hvor det fremgår, at vi har 50% af flypladserne til
 rådighed på ruten [tredje rejseselskab] -HRG fra 01.05.2018 – 18.10.2018, betjent af
 DAT. Denne aftale har [tredje rejseselskab] brudt, da de ugen før sidste afgang d. 18/10
 pludselig ikke ville acceptere passagerer-listen vi sendte til dem. Dermed stod vi pludselig
 med en hel afgang, som vi ikke havde fly til.

Vi undersøgte hurtigt markedet, men kunne ikke finde pladser til alle vores berørte gæster
 og vi valgte derfor at informere gæsterne omgående og tilbyde dem pengene tilbage eller
 ombooke til andre billetter.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 16. oktober 2018 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at rejsearrangøren den 12. oktober 2018 - 6 dage før klagerens afrejse - op-
 sagde aftalen om klagerens rejse til Hurghada, Egypten under henvisning til manglende hjem-
 rejse.

Rejsearrangøren tilbød samtidig klageren refundering af billetten eller booking af en ny billet
 til en anden dato.

Efter forarbejderne til lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer finder lovens §
 18, stk. 1, om arrangørens ændringer i aftalen og den rejsendes hæveadgang anvendelse ved
 rejsearrangørens aflysning af rejsen.

Klageren har på denne baggrund været berettiget til at hæve aftalen, og har uden unødigt for-
 sinkelse krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen og efter
 omstændighederne krav på erstatning efter lovens §§ 28-31.

Efter det oplyste skyldtes aflysningen af rejsen en tvist mellem rejsearrangøren og en samar-
 bejdspartner, hvilket efter Ankenævnets vurdering ikke omfattes af undtagelserne for erstat-

ningsansvar anført i lovens § 28, stk. 1, nr. 1-3, hvorfor rejsearrangøren er erstatningsansvarlig for det tab, klageren har lidt i forbindelse med rejsearrangørens opsigelse af parternes aftale.

Som følge af rejsearrangørens aflysning valgte klageren at foretage et erstatningskøb dækkende samme periode til 23.128 kr. (ekskl. visumgebyr) hos en anden rejsearrangør med indkvartering i et familieværelse på et andet hotel i Hurghada-området.

Efter det oplyste om prisen på og indholdet af erstatningsrejsen, og under hensyn til at klageren ikke kunne købe en rejse til det oprindeligt bestilte hotel, og at rejsen fandt sted i højsæsonen, hvor klageren måtte booke en anden rejse den 12. oktober 2018 – 6 dage før afrejse -, finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til erstatning af differencen for prisen på den oprindelig købte rejse og erstatningskøbet på i alt 5.960 kr.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.960 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 12. november 2018. 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand