

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-129

afsagt den 18. september 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[Rejsearrangøren]	
ARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Platanias, Kreta, Grækenland. 28.8.-5.9.2018.	
PRIS	I alt 14.536 kr. (inkl. tillæg for ”Rum på hjemrejsedagen”)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. flytning til andet værelse ved sen udtjekning på hjemrejsedagen. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	Yderligere ”Kompensation - erstatning”. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbagebetalt tillægget på 450 kr. for ”Rum på hjemrejsedagen” til klageren.	
KLAGEGEBYR	10. april 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	28. maj 2019	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. september 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Platania, Kreta, Grækenland, for to personer for perioden fra tirsdag den 28. august til onsdag den 5. september 2018 med indkvartering i dobbeltværelse med begrænset havudsigt på hotel Minoa Palace Resort og Spa. Med halvpension og ”Rum på hjemrejsedagen”.

Den 6. august 2018 blev klagerens indkvartering ændret fra det bestilte dobbeltværelse med begrænset havudsigt til dobbeltværelse med pooludsigt.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. oplysning om flytning til et andet værelse på hjemrejsedagen om aftenen dagen før hjemrejse, trods køb af sen udtjekning på hjemrejsedagen.

Klageren gør endvidere gældende, at guideservicen var utilfredsstillende.

Af klagerens ”Bestillingsbekræftelse” i mail af 30. september 2017 fremgår bl.a.:

”...

Tak for din bestilling! Alt er klart - nu kan du se frem til din ferie. Du bør dog kigge din bestilling igennem, så du er sikker på, alle beløb stemmer - det er du selv ansvarlig for. Det gør du på Min rejse [link] på vores hjemmeside, hvor du logger ind med dit bestillingsnummer. Her kan du læse rejsevilkårene [link], der er gældende for din rejse.

...”

Af klagerens ”Ordrebekræftelse/Faktura” fremgår endvidere:

”...

Vigtig information

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af denne billet, på [Rejsearrangørens] hjemmeside [www.\[Rejsearrangøren\].dk](http://www.[Rejsearrangøren].dk), under ’At rejse med [Rejsearrangøren] og ”Rejsevilkår”, samt af folderen ”Almindelige betingelser for deltagelse i Ferierejse”. Det er kundens eget ansvar at have sat sig ind i disse oplysninger og vilkår inden afrejse, idet din betaling af rejsen opfattes som en accept heraf.

...”

På bureauets hjemmeside under ”At rejse med [Rejsearrangøren]” fremgår yderligere:

”...

Ind- & udtjekning på hotellet

...

På visse hoteller kan du allerede hjemmefra bestille og betale for sen udtjekning på hjemrejsedagen. I visse tilfælde kan du risikere at skifte værelses-/lejlighedstype, men hotellet forsøger selvfølgelig at gøre alt for, at du ikke behøver at flytte.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 1. oktober 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Som forbruger har vi indgået en aftale med jer, hvor det skriftligt fremgår, at vi er berettiget til rum på hjemrejsedag indtil kl. 18.00, som vi har betalt kr. 450,00 ekstra for. Vi får så aftenen før hjemrejse kl. 20.45 oplyst, at vi skal forlade værelset kl. 12.00 dagen efter uden begrundelse for dette. Da vi kontakter både hotellets reception samt [Rejsearrangørens] guider [guide 1] og [guide 2] får vi oplyst, at dette fremgår i [Rejsearrangørens] interne betingelser, som vi kunne have læst inden. Som erhvervsdrivende og forhandler af rejser er det jer [Rejsearrangøren], der skal være den professionelle part og I har derfor oplysningspligt i pågældende sag, hvorfor vi anser det som urimeligt, at I inden aftalens indgåelse ikke havde oplyst os om dette forhold, og hvorfor jeg anser dette, som I ikke har efterlevet den aftale, vi har indgået. På baggrund af ovennævnte påhviler det fulde ansvar [Rejsearrangøren]. Derudover forelå det i vores betaling, at vi havde betalt for aftensmad, som vi grundet ovenstående hændelse ikke modtog, hvorfor vi kræver kompensation for dette. Som det fremgår af vores klage, anmoder vi desuden om at få tilbagebetalt kr. 450,00, idet vi blev snydt for vort rum på hjemrejsedagen, som vi var berettiget til. Vi anmoder yderligere om kompensation for en tabt feriedag, samt for den tid, 3 timer, vi brugte på at kontakte guiderne og tilmed vente på tilbagemelding fra personalet fra [Rejsearrangøren], som ikke kom. Vi måtte selv igen kontakte personalet for at få svar på vores henvendelse. Det kan til sagen oplyses, at vi var nødsaget til at pakke resten af aftenen frem til kl. 1.35 om natten. Det var vi nødsaget til på grund af det sene tidspunkt kl. 20.45, hvor vi fik beskeden om at vi skulle være ude af vores rum kl. 12.00 dagen efter, samt guidernes manglende tilbagemelding på vores henvendelse. Der gik 3 timer hvor vi måtte vente på svar, og det var kun fordi vi igen selv kontaktede guiderne, der ringede ikke tilbage.
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 30. april og mail af 24. maj 2019 til Ankenævnet.

Bureauet har efter hjemkomst pr. kulance tilbagebetalt tillægget på 450 kr. for ”Rum på hjemrejsedagen”, til klageren men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere ”Kompensation - erstatning”.

Bureauet gør i mail af 31. oktober 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som det oplyses på vores hjemmeside, kan man i visse tilfælde risikere, at man skal skifte værelse på trods af, at man har booket sen udtjekning hjemmefra.

...

Derfor vil man normalt ikke kunne godtgøre i en sag som jeres. Dog har vi vurderet, at vi helt ekstraordinært gerne vil refundere jeres KR.450,- eftersom I ikke benyttede jer af det andet værelse.

...”

I mail af 15. maj 2019 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager bestilte sin rejse til Kreta med afrejse den 28. august 2018 på [Rejsearrangørens] hjemmeside.

I bestillingsprocessen skal man aktivt klikke i en rubrik og bekræfte, at man godkender [Rejsearrangørens] rejsevilkår for at komme videre til betalingsiden.

...

I [Rejsearrangørens] rejsevilkår står der, at: Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på ordrebekræftelsen/billetten og på [www.\[Rejsearrangøren\].dk](http://www.[Rejsearrangøren].dk) anførte vilkår for rejsen.

I den første mail, klager modtager lige efter bestilling af rejsen (...) henvises endnu en gang til rejsevilkårene. På klagers ordrebekræftelse (...) står: Vigtig information: Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af denne billet, på [Rejsearrangørens] hjemmeside [www.\[Rejsearrangøren\].dk](http://www.[Rejsearrangøren].dk), under 'At rejse med [Rejsearrangøren]' og rejsevilkår. Det er kundens eget ansvar at have sat sig ind i disse oplysninger og vilkår inden afrejse, idet din betaling af rejsen opfattes som en accept heraf. Er der noget på din billet, som ikke stemmer overens med din bestilling, bedes du kontakte os omgående.

Som vi allerede tidligere i sagen har pointeret over for klager, står det under 'At rejse med [Rejsearrangøren]/på rejsemålet/hotelinformation/ind- og udtjekning (vedhæftet som BILAG [...]) anført, at man i visse tilfælde kan risikere at skulle skifte værelse, når man hjemmefra har bestilt sen udtjekning. [Rejsearrangøren] må således fastholde, at klager er orienteret herom på forhånd, og [Rejsearrangøren] kan således ikke anerkende dette som en mangel ved rejsen, der berettiger til kompensation.

...”

Ankenævnets afgørelse

Af det indklagede bureaus hjemmeside, der er en del af aftalegrundlaget, fremgår, at klageren i forbindelse med sen udtjekning på hjemrejsedagen ”I visse tilfælde kan risikere... at skifte værelses-/lejlighedstype”.

Da rejsen herefter har været afholdt i overensstemmelse med aftalegrundlaget, og klageren ikke har godtgjort, at guideservicen var utilfredsstillende, kan Ankenævnet 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