

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2008/0001

afsagt den 20. april 2009

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Mao Miguel, Azorerne. 28.2.08-6.3.08 (rejseperiode for erstatningsrejse købt hos et andet rejsebureau end det indklagede 10.4.08-17.4.08)
PRIS	I alt 7.500 kr.
KLAGEN ANGÅR	Måtte bestille anden tilsvarende rejse hos andet bureau, da det indklagede bureau ikke var i stand til at opfylde aftalen.
KRAV	”Prisdifferencen på de 2 rejser (billetter) kr. ca. 1.500,-”
SAGEN INDBRAGT	1. april 2008

\*\*\*\*\*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. februar 2008 hos det indklagede bureau en rejse til Sao Miguel, Azorerne, for 2 personer for perioden fra torsdag den 28. februar 2008 til torsdag den 6. marts 2008 med indkvartering i en 2-værelses lejlighed på lejlighedshotellet Antillia. Uden pension.

Klageren købte en erstatningsrejse hos et andet rejsebureau til samme destination og tilsvarende indkvartering og forplejning for 2 personer for perioden torsdag den 10. april 2008 til torsdag den 17. april 2008.

Klageren gør gældende, at bureauet to dage før afrejse kontaktede klageren og informerede om, at det pga. overbooking ikke var muligt at få en 2-værelses lejlighed med balkon som bestilt, men at hun kunne få en studio lejlighed uden balkon i stedet.

Endvidere gør klageren gældende, at bureauet først i oktober kunne tilbyde samme produkt, som klageren havde bestilt.

Klageren gør endelig gældende, at klageren efterfølgende henvendte sig til et andet rejsebureau, hvor han købte en rejse til samme hotel i næsten den samme periode for 8.996 kr., og derfor vil have differencen mellem de to rejser betalt af det indklagede bureau.

Bureauet gør gældende, at klageren to dage før afrejse pga. overbooking blev tilbudt en studio lejlighed uden balkon i stedet for den bestilte 2-værelses lejlighed med balkon, og at klageren ved samme lejlighed blev tilbudt en gratis udflugt for klageren og hendes medrejsende, men at klageren afslog tilbuddet.

Af bureauets Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v. fremgår bl.a. følgende:

”...

Pkt.4 – Ændring og afbestilling inden afrejse

A. På rejsebureauets foranledning

Rejsebureauet har ret til at ændre eller aflyse rejsen på følgende vilkår: Såfremt rejsebureauet inden afrejse aflyser rejsen, skal kunden hurtigst muligt informeres herom. Det samme gælder, hvis det inden afrejse viser sig, at rejsebureauet ikke vil kunne levere de aftalte ydelser eller, at ydelserne vil være af ringere kvalitet end aftalt. Såfremt en ændring medfører, at rejsens økonomiske værdi falder, har kunden ret til at modtage et nedslag i prisen, som svarer til værdisforringelsen.

...

Kunden har endvidere krav på erstatning, hvis rejsebureauet har garanteret (tilsikret) visse egenskaber ved pakkerejsen, og disse efterfølgende ikke vil kunne blive leveret. Vil kunden gøre krav gældende, skal kunden give rejsebureauet meddelelse herom inden rimelig tid, efter kunden har fået oplysning om ændringen eller aflysningen. Gør kunden ikke dette, bortfalder retten til at gøre krav gældende.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 29. februar 2008 og mail af 28. marts 2008 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Mandag den 25.2. (kl. 17 – 2 ½ døgn før afrejse – vi havde pakket) ringer B og siger I ikke kan levere det specificerede produkt: 2 vær. Lejl. Antillia. Vi tilbyder at rejse på en anden afgang i marts/april, for at få det samme produkt, som vi havde gået og glædet os til – (valgt fra kataloget længe før som det optimale for os) – men forgæves.

Vi erfarer under samtalen med jer, at I deler lejl./fly med andet bureau. Her får vi så 100% den samme rejse med afgang 10.4.08. – Vi må imidlertid betale ca. 1.500 kr. mere (se kopi af vedlagte billet) – og mener os derfor berettiget til erstatning på merudgiften i.h.t. Forsikringsbestemmelse Pkt. 4 – A.

...”

”...

NN tilbød os 2 udflugter – det er rigtigt – men ikke alternativt en kontant kompensation.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 26. februar 2008, 8. marts 2008 og 25. marts 2008 til det indklagede bureau og i brev af 26. juni 2008 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”prisdifferencen på de 2 rejser (billetter) kr. ca. 1.500,-.

Bureauet har imødegået klagen i brev af 3. marts 2008 til klageren og brev af 11. juni 2008 til Ankenævnet og gør bl.a. gældende:

”...

Efterspørgslen efter rejser til syden har også i år været stor. Desværre udnytter nogle hoteller denne store efterspørgsel. De tager således flere gæster ind, end de har plads til. Dette for at undgå at stå med tomme lejligheder, såfremt der bliver annulleringer i sidste øjeblik. Vi er helt enige med vore gæster i, at dette ikke er acceptabelt. Vi må dog erkende, at som tiderne er, er det hotellerne, der sætter spillets regler.

...”

”...

Den 25. februar 2008 modtog vi besked fra Antillia, at der var sket en overbookning i forhold til de to-værelses lejligheder, hvilket betød, at der ikke ville være en to-værelses lejlighed med balkon til gæsterne, men de ville blive flyttet til et studio (et værelse) uden balkon.

...

Vor destinationsansvarlige her på kontoret for Azorerne, NN, kontaktede gæsterne telefonisk samme dag, hvor de som kompensation for overbookningen blev tilbudt :

Kr. 200 pr. person = prisdifferencen mellem en to-værelses lejlighed og en et-værelses (studio) – se vedlagte kopi af vor prislister – samt

vor dyreste udflugt (værdi kr. 345) pr. person

= i alt kr. 545 pr. person (se vedlagte kopi af redegørelse fra NN).

Gæsterne er ikke tilfredse med størrelsen på kompensationen, hvorfor NN via vor agent på rejsemålet undersøger, om han kan skaffe flere to-værelses lejligheder på samme afgang, 28. februar – alternativt i perioden ugen efter frem til 10. april 2008. Venligst bemærk, at dette var perioden, gæsterne oplyste, de havde mulighed for at rejse i, og ikke perioden hele april frem til oktober, som gæsterne oplyser i punkt 10/3. i klageskemaet.

Det viste sig ikke at være muligt at finde en to-værelses lejlighed i den ønskede periode, hvorfor gæsterne i stedet blev tilbudt at få udbetalt det tilbudte beløb, kr. 545 pr. person, i alt kr. 1.090 (ca. 14,5% af rejsens pris) – se ovennævnte redegørelse.

Gæsterne vælger imidlertid at annullere rejsen og fik hele det indbetalte refunderet.

...

Vi kan yderligere tilføje, at Antillia er et af vore mest populære hoteller på Azorerne, hvorfor vi også igen denne sommer har oplevet, at vi må melde udsolgt flere måneder i forvejen. At det andet bureau ikke har kunnet sælge alle deres pladser, er ikke ensbetydende med, at vi kan overtage dem til salg.

Bemærk, at Bs grundpris for afrejse 10. april er højere (kr. 5.050) i forhold til grundprisen den 28. februar (kr. 4.650).

...”

Bureauet har yderligere imødegået klagen i brev af 14. marts 2008 og 27. marts 2008 til klageren.

#### Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren den 10. februar 2008 bestilte en rejse til Azorerne med indkvartering i en 2-værelses lejlighed med balkon for perioden 28. februar 2008 til 6. marts 2008.

Det er endvidere ubestridt, at det indklagede bureauet mandag den 25. februar 2008 – 3 dage før afrejse, – kontaktede klageren og som følge af hotellets overbooking tilbød hende indkvartering i en 1-værelses studio lejlighed uden balkon og som kompensation for ændringen tilbød klageren pris-differencen mellem de to lejligheder samt en udflugt for klageren og dennes medrejsende.

Ankenævnet lægger til grund, at bureauet forgæves forsøgte at finde en tilsvarende indkvartering med afrejse i perioden fra 28. februar 2008 til 10. april 2008.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren på denne baggrund valgte at hæve købet og efterfølgende købte en rejse hos et andet rejsebureau med tilsvarende indkvartering på samme hotel i perioden 10. april 2008 til 17. april 2008 – med afrejse 6 uger efter den oprindeligt bestilte rejse.

Efter pakkerejselovens § 16, stk. 2, og § 17, stk. 1, har det indklagede bureau – da bureauet ikke har kunnet opfylde aftalen, og da der således foreligger en væsentlig misligholdelse – herefter pligt til at erstatte det tab, klageren har lidt ved at have købt en erstatningsrejse svarende til den ikke gennemførte rejse, dog således at såvel tabet som størrelsen heraf skal være påregneligt for bureauet, ligesom klageren har pligt til at søge sit tab begrænset.

Efter det oplyste om prisen på og indholdet af erstatningsrejsen finder ankenævnet, at klageren er berettiget til erstatning for differencen på prisen for den oprindelig købte rejse og erstatningskøbet på i alt 1.496 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklagelovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 1.496 kr. til klageren NN.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.