

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2008/0199

afsagt den 27. august 2009

\*\*\*\*\*

<b>REJSEMÅL</b>	Sharm El Sheikh, Egypten. 11.10.-18.10.2008
<b>PRIS</b>	I alt 29.812 kr.
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement, da klageren pga. en dag senere fremmøde på det bestilte hotel mistede det bestilte hotel.
<b>KRAV</b>	”Refusion af min udgift til et andet hotel (8.470 kr.).Mistet feriedag”  Bureauet har under ankenævnsbehandlingen udbetalt 6.260 kr., svarende til klagerens oprindelige hoteludgifter, til klageren.
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	13. november 2008

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B]skal inden 30 dage fra dato betale 2.000 kr. til [K].*

*Endvidere skal [B]inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til [K].*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. august 2008 via internettet en rejse til Sharm El Sheikh, for 4 personer for perioden fra lørdag den 11. oktober 2008 til lørdag den 18. oktober 2008 med indkvartering i 2 dobbeltværelser på hotel [1]. Med morgenmadsbuffet.

Klageren gør gældende, at ”Ved ankomsten til det bookedede hotel var der ingen bookinger i mit navn...”

I ”din KVITTERING” er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

**Vigtig information. Læs dette nøje!**

**Kontroller** at oplysningerne stemmer overens med din bestilling!

...

**Hvis du har booket HOTEL, tag da denne kvittering med på rejsen.** Kvitteringen er da din voucher som du skal anvende ved check ind på hotellet.

...

### ØVRIGT

[B].dk fraskriver sig ansvaret for eventuelle omkostninger forbundet med ufrivillig overnatning, transport og ændring af lufthavn samt lignende situationer. I øvrigt gælder ”almene vilkår” som findes under ”spørgsmål og svar” på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk).

...

<b>Udrejse</b>	<b>Fra</b>	<b>Til</b>	<b>Ankomst</b>
Lørdag 11 OKT 17:40	[Lufthavn] Terminal 3	Frankfurt Terminal 1	11 OKT 19:10
...			
Lørdag 11 OKT 22:35	Frankfurt Terminal 1	Cairo Terminal 2	Søndag 12 OKT 02:35
...			
Søndag 12 OKT 05:15	Cairo Terminal 1	Sharm El Sheikh Terminal 1	Søndag 12 OKT 06:15

...

### HOTEL

...

<b>NumberPersons</b>	<b>Ankomst</b>	<b>Afrejse</b>
4	11OKT	18OKT

” ...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 20. oktober 2008 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Ved ankomsten til hotellet [...] var der ingen bookninger i mit navn og de var uforstående overfor min hotel-voucher. Hotelmanageren påstod at intet var booket eller betalt i mit navn og der var intet ledigt på hotellet.

Jeg forsøgte at ringe til jer men i havde lukket i weekenden.

Det var vanskeligt at skaffe et andet hotel idet de fleste var fuldt booket.

Efter meget taxikørsel lykkedes det at få værelser på [Hotel 2] de resterende dage.

...”

Under ankenævnsbehandlingen har bureauet udbetalt 6.260 kr., svarende til klagerens oprindelige hoteludgift, til klageren.

Klageren, der ikke stiller sig tilfreds hermed, kræver ”Refusion af min udgift til et andet hotel (8.470 kr.). Mistet feriedag.”

Bureauet gør i mail af 10. november 2008 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi har været i kontakt med vores hoteludbyder i London, som har oplyst at i ikke dukkede op på hotellet, hvorfor bookingen/reservationen blev annulleret. Vi har dog helt ekstraordinært fået pengene retur for jeres hotelbooking, disse penge bliver refunderet til jeres kreditkort.

Jeg har efter følgende undersøgt jeres reservation og hotellet var booket fra d. 11 og ikke fra d. 12, hvilket også fremgår af jeres voucher/kvittering i modtog fra os pr email. Jeg fremsender en kopi af jeres originale voucher/kvittering, samt brevet fra vor hoteludbyder i en separate mails.

...”

I brev af 27. november 2008 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Vedr ovennævnte sag kan det oplyses at kunden d. 11/8-2008 køber en pakkerejse via vor website [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk). Kunden kan via vor bookingportal selv sammensætte flyrejse og hotel og selv vælge ud og hjemrejse datoer, samt ankomst dato på hotellet idet disse bookes, som separate enheder under samme bookingreference.

Kunden vælger flyrejsen således;

udrejse d. 11. oktober 2008, men ankomst i Sharm el sheikh d. 12. oktober, retur d. 18. oktober 2008.

Kunden vælger hotelreservationen således;

Ankomst d. 11. oktober 2008 afrejse d. 18. oktober 2008.11.20

I bookingprocessen accepterer kunden Bureauets salgsbetingelser, hvilket indeholder nedenstående betingelser under punkt 17.

**17. Udeblivelse, ubenyttede ydelser m.v.**

*Hvis en kunde udebliver fra eller undlader at benytte et bestilt arrangement, kan kun eventuelle besparelser, som [B].dk kan opnå i omkostninger, fratrukket administrationsgebyr, blive tilbudt refunderet. Grundet kontraktmæssige forhold, vil der normalt ikke kunne forekomme nogen refundering.*

Da kunden kontakter bureauet fremsender vi straks en forespørgsel til vor hotelleverandør. Vi får oplyst at kunden ikke er kommet til hotellet d. 11 oktober og ikke har informeret om evt. sen ankomst, hvorfor reservationen bliver annulleret (svar vedlagt).

I forbindelse med denne klage lykkes det at få alle pengene refunderet for hotellet og vi har herefter refunderet DKK6260 til kundens konto(kreditnota vedlagt), dette beløb svarer til hotelomkostningerne for det oprindeligt bookedede og vi har ikke taget noget gebyr for at håndtere refunderingen eller klagen.

Endvidere skal nævnes at kunden ikke på noget tidspunkt har rådspurgt sig hos [B].dk vedr. Booking af hotellet og om der var mulighed for at få hotellet tidligt d. 12 oktober. Kunden har selv besluttet at booke hotellet fra d. 11 oktober, hvorefter kunden således udebliver og reservationen annulleres af hotellet.

...”

**Ankenævnets afgørelse**

Det fremgår af klagerens kvittering, der tillige er klagerens voucher til den bestilte indkvartering, at indkvarteringen på hotel [1] i Sharm El Sheikh var fra lørdag den 11. oktober 2008 til lørdag den 18. oktober 2008.

Det er ubestridt, at klageren, som anført i kvitteringens rejseplan, først ankom til Sharm El Sheikh søndag den 12. oktober 2008 kl. 6.15.

Det fremgår af pkt. 17 - Udeblivelse, ubenyttede ydelser m.v. - i bureauets betingelser, at grundet kontraktmæssige forhold, vil der normalt ikke kunne forekomme nogen refundering, hvis en kunde udebliver fra eller undlader at benytte et bestilt arrangement.

Ankenævnet finder, at et så byrdefuldt aftalevilkår, som at en kunde hvis han ”udebliver fra” et bestilt rejsearrangement mister retten til hele opholdet, skal være formuleret aftaleretligt på en klar og tydelig måde, herunder også så det fremgår, fra hvilket tidspunkt et manglende fremmøde anses for en udeblivelse.

Ankenævnet finder derfor, at bureauets betingelser er formuleret på en sådan måde, at det ikke har været klart for klageren, at konsekvensen ved at ankomme en dag senere til hotellet end bestilt ville være, at han mistede hele hotelopholdet.

På denne baggrund findes klagerens rejse at have været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris samt refusion af hoteludgifter til indkvartering på et andet hotel.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.000 kr.,

Ankenævnet finder imidlertid, at refusionen af hoteludgifterne passende kan fastsættes til det beløb på i alt 6.260 kr. som bureauet under ankenævnsbehandlingen har udbetalt, idet Ankenævnet ved fastsættelsen af beløbets størrelse har henset til, at klagerens tilkøbte indkvartering har været med All Inklusive, og ikke som bestilt kun morgenmadsbuffet.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 6.260 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

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 forbrugerklageovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

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

[B] skal inden 30 dage fra dato betale 2.000 kr. til [K].

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til [K].