

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2011/0196

afsagt den 24. oktober 2012

KLAGER	K	(3 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Kør- selv-rundrejse, Florida, USA. 4.8.-13.8.2011	
PRIS	27.195 kr. (ekskl. forsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering pga., at der på samtlige hoteller kun var 2 senge til 3 voksne personer.	
KRAV	Tilbagebetaling af 10 % af rejsens pris samt 495 kr. for de ekstraudgifter, der har været forbundet med ekstraopredningerne. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 495 kr. til dækning af udgifter til en ekstra seng.	
SAGEN INDBRAGT	11. september 2011	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.195 kr. til klageren .

Endvidere skal B inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

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

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. juni 2011 en kør-selv-rundrejse for 3 personer til Florida, USA, for perioden fra torsdag den 4. august 2011 til lørdag den 13. august 2011 med indkvartering i 3-personers værelse på hoteller i henhold til hotelliste samt leje af bil i hele perioden. Uden forplejning.

Klageren gør i sin beskrivelse af klagepunktet gældende:

” ...

Da vi ankommer til hotellerne, er der kun 2 senge i hver værelse.

1. Vi har bestilt værelse til 3 voksne mænd.
2. Der er kun 2 senge til rådighed.
3. Der kan opsættes en ”drømmeseng” af tvivlsom kvalitet.
4. Vi skal betale ekstra for denne drømmeseng kontant til receptionen.
5. Vi fik ikke god og ordentlig rådgivning, om antal senge inden afrejse.
6. Rejsebureauet er bekendt med at vi er 3 store personer – gennem flere henvendelser.
7. Rejsebureauet omtaler værelserne som 1x3 personers – vi havde ikke drømt om det var i 2 senge.
8. Vi har ikke tidligere rejst, derfor kontakter vi et professionel bureau – men får dog ikke direkte oplysninger.

...”

Af fakturaspecifikationen fremgår bl.a.:

” ...

Værelsestypen er 1x3-personers værelse med mindre andet er angivet ved det enkelte hotel, hus eller lejlighed.

...”

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a.:

” ...

Datoer og priser	Standardhoteller			
	2 pers.	3 pers.	4 pers.	2 pers.+2 pers.

...”

Klageren har i brev af 19. august 2011 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

” ...

Vi er alle 3 store af bygning, den største er 2,03 og den mindste er 1,86, hvilket jeg i øvrigt også oplyser i forbindelse med mails frem og tilbage om bil/flyplads mm.

...

Så får jeg følgende svar fra TV

Mht. værelserne og sengene så er der typisk to dobbeltsenge i værelserne i USA. Nogen steder er det en Queenbed og nogen steder en Kingbed. Når vi bestiller, så kan vi ikke vide, hvor store sengene er.

Hvis I støder på værelser, hvor I får små senge, så spørg dem endelig i receptionen, om de ikke kan flytte jer til et andet værelse.

Jeg sender følgende svar

Tak for hurtig svar. Problemet er jo ikke om der er Queen eller King senge men ligeså meget at der kun er 2 senge på værelset. Vi er 3 "store mænd" af sted – du husker måske nok problemet omkring bilen, hvor jeg bl.a. nævnte, at den ene var 2,03. – den mindste 1.85. Jeg havde egentlig forventet en seng pr mand. For os som aldrig har været på så lang og dyr en tur før, er det vigtig det hele spiller.

Det besvarer firmaet med følgende mail:

Det er ikke særlig ofte, at der er 3 senge på et hotelværelse uanset hvor i verden du rejser. Hvis I ikke kan sove i to senge, kan jeg skrive til hotellerne, at I gerne vil have en ekstra seng, men det bliver højst sandsynligt en rollaway, altså en slå ud felt seng, og I vil nok skulle betale et ekstra beløb de fleste steder. Jeg har ikke været klar over, at I skulle have 3 senge, for så skal det bookes specielt.

Da vores hotelvoucher ankom var der anført Mr., Mrs, Miss – det oplyste firmaet, at det ikke betød noget – derudover fik jeg følgende svar:

Som jeg nævnte, så koster det ofte ekstra, hvis man skal have en ekstra seng ind på værelset. Selvom jeg havde bestilt det til jer, ville jeg ikke engang kunne garantere, at det ville være der, da det er op til hotellet, om de har mulighed for det. I papirerne står der 3-personers værelse, og det betyder altså ikke, at der er 3 senge. Selvom der havde stået 3 x HR, så ville det havde været det samme.

...

At det koster ekstra er vi jo godt blevet klar over, vi har hver nat betalt for en ekstra seng á 10 \$ et enkelt sted 20 \$, men det er jo netop den udgift, vi mener, at det professionelle firma er vores garant for er i orden.

Jeg er af den helt klare overbevisning, at vi har bestilt og betalt for et 3 personers værelse / antal senge, så den udgift bør Risskov Travel refundere.

...

Der er ingen tvivl om, at vi absolut ikke føler vi har fået den vare vi har betalt for – vi er ikke blevet orienteret om at der ikke findes 3 sengs værelser – jeg er godt klar over jeg selv har ønsket 3 på samme værelse, frem for 2 værelser, men både fordi det formentlig var billigere men ikke mindst fordi det også var hyggeligere at bo sammen.

...”

Klageren har yderligere begrundet sin klage i mail af 21. august til bureauet og i mail af 8. september 2011 til Ankenævnet.

Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet tilbudt et kompensationsbeløb til klageren på 495 kr. Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren gør krav på tilbagebetaling af 10 % af rejsens pris samt 495 kr. for de ekstraudgifter, der har været forbundet med ekstraopredningerne.

I mail af 24. august 2011 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Jeg har nu kigget vores mail korrespondance igennem og jeg kan ikke se, at nogen af os har nævnt 3 senge. Vi kalder det et 3-personers værelse da der jo kan være 3 personer, men vi lover altså ikke at der er 3 senge. Jeg kan se at jeg i en mail har spurgt dig om I skulle have to værelser, men at du svarede at det skulle være til 3 personer.

Jeg kan desværre ikke give nogen kompensation for den ekstra seng I har betalt for i USA. Hvis I ved bestillingen havde gjort opmærksom på, at der skulle være 3 senge, ville jeg kun kunne have garanteret det ved at I bookede et dobbelt værelser og et enkelt værelse.

Jeg kunne have forespurgt på en ekstra seng til værelset, men det ville stadig have været en slå-ud seng som den I fik og I ville stadig skulle betale for den direkte til hotellet. Så prisen ville have være den samme.

...”

Det indklagede bureau har i brev af 14. september 2011 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

K bestiller rejsen hos os. Vi har haft kontakt over telefonen og e-mail. Jeg bestiller rejsen til K og hans medrejsende og bekræfter det til ham via e-mail (bilagsnr. 2 og 3). Her bekræfter vi 3-personers værelse hvilket ikke er det samme som et 3-sengs værelse.

...

K nævner på intet tidspunkt, at de skal have en seng hver, og henvender sig ikke til os for at spørge hvor mange senge der er på værelset.

...

Størrelsen af sengene kan variere, men der vil altid være plads til 3 personer.

...

Jeg vender sagen med vores Adm. Direktør igen, og vi bliver enige om at vi gerne vil have sagen afsluttet, og tilbyder derfor K at betale udgifterne de har haft i forbindelse med den 3. seng (bilag 17). Det accepterer J ikke og her står sagen nu.

...

Vores tilbud om kompensation på udgifter på kr. 495 står selvfølgelig stadig ved magt, såfremt vi med det opnår forlig.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at klageren ud fra oplysningerne i fakturaen om indkvartering på et 3 persons værelse med rette har kunnet forvente, at der var sengepladser til 3 voksne personer.

Ankenævnet lægger til grund, at der på hotellerne har været 2 senge af størrelsen enten queensize eller Kingsize.

I det konkrete tilfælde har det for klageren været nødvendigt at bestille en ekstra seng ved ankomsten til hotellerne.

På denne baggrund, og under hensyn til den kontakt der var mellem klageren og bureauet inden afrejsen, hvor klageren gjorde opmærksom på, at de var tre store personer, finder Ankenævnet, at bureauets rådgivning har været mangelfuld vedrørende overnatningsforholdene.

Klageren er derfor berettiget til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.700 kr.

Klageren er endvidere berettiget til refusion af udgifterne på 495 kr. til køb af ekstra seng.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.300 kr. (sagskategori 2).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, 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 :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.195 kr. til klageren.

Endvidere skal B inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

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

Mikael Kragh
Formand