

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2012/0014

afsagt den 20. december 2012

KLAGER	K	(2 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Club La Santa, Lanzarote. 20.1.-27.01.2012	
PRIS	I alt 13.990 kr. (Omtvistet, ekskl. afbestillingsforsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Ekstraopkrævning på 6.500 kr. under en måned før afrejse.	
KRAV	”Refusion af 6.500 kr.”	
SAGEN INDBRAGT	16. januar 2012	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. juli 2011 en rejse til Club La Santa, Lanzarote, for 4 personer for perioden fra fredag den 20. januar 2012 til fredag den 27. januar 2012 med indkvartering i lejlighed type Rød A (2 værelseslejlighed). Uden forplejning.

Klageren gør gældende, at hun i juli 2011 fik en billet med en pris på 14.890 kr. Den 28. december 2011 – under en måned før afrejse – fik hun en ekstraopkrævning på 6.500 kr. med den begrundelse, at bureauet havde glemt at booke og opkræve betaling for børnenes flybillet.

Af prislisten fremgår bl.a.:

”...

Børnefamilier

...

Børn 2-14 år: Børnepriser gælder for børn fra 2 år til og med 14 år.

...

Kategori/Type	Antal voksne	Januar 20. 1. uge
---------------	--------------	----------------------

...

Rød A	2	6995
-------	---	------

...

Børn		3250
------	--	------

...

Sådan regner du prisen ud

Udgangspunktet for en prisudregning er altid voksne personer i lejligheden. Man finder voksenprisen for antal voksne i lejligheden og lægger hertil børneprisen. Børneprisen er den samme uanset om opholdet er 1 eller 2 uger.

Eksempel på prisudregning.

En familie på 2 voksne og 2 børn i 7 dage i en gul A lejlighed 9.-16. december vil i alt skulle betale:

5.895,- + 5.895,- + 3.250,- + 3.250,- = 18.290,-

Voksen	Voksen	Barn	Barn
--------	--------	------	------

...”

Af rejsebeviset fremgår bl.a.:

”...

Venligst kontrollér at afrejselufthavn, priser, datoer, lejlighedstype etc. Stemmer overens med Deres bestilling.

...

Betegnelse	Antal	Beløb
------------	-------	-------

...

Jet Time	4	
----------	---	--

...			
Child C1			
Mrs K			
Child C2			
Mrs K2			
...			
Afbestillingsforsikring	4		
...			
Child C1			
Mrs K			
Child C2			
Mrs K2			
...			
Lejlighedstype:	2	6.995,00	13.990,00
Lejlighed type Rød A			
...			
Child C1			
Mrs K			
Child C2			
Mrs K2			
...			
Total			14.890,00
..."			
...			

Af bureauets "Kære-gæst"-brev fremgår bl.a.:

"...

Rejsen de deltager i, er en pakkerejse og gennemføres i henhold til de vilkår, der fremgår af dette rejsebevis, Bs katalog samt prisliste.

Endvidere gælder "De Almindelige Rejsebetingelser" for deltagelse i pakkerejser, som grundet tekstmængden ikke kan gengives her. De er imidlertid velkommen til at rekvirere "De Almindelige Rejsebetingelser" på Bs kontor på telefon xxxxxxxx eller se dem på Bs hjemmeside

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. december 2011 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Jeg synes, at det er lidt urimeligt, at jeg så kort tid før ferien får at vide, at den koster 6.500 kr. mere end den pris, jeg fik tilsendt først i juli og igen i november. Det har jeg af gode grunde slet ikke taget højde for, og det er længe siden, at jeg troede, at regningen for ferien var ude af verden.

..."

I mail af 10. januar 2012 til bureauet anfører klageren yderligere:

” ...

Så er de 6.500 kr. overført som aftalt.

Jeg har besluttet mig for at klage og af hensyn til denne, skal jeg for god ordens skyld bemærke, at jeg som tidligere anført telefonisk og pr. mail ikke mener, at det er rimeligt, at jeg nu skal betale et ekstra beløb i forhold til den oprindeligt angivne pris.

...”

I mail af 16. januar 2012 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

” ...

Jeg ville gerne til La Santa Sport med min mor og mine drenge, hvis der var mulighed for at få drengene på fodboldskole. Jeg havde svært ved at finde rundt på Bs hjemmeside og valgte derfor at foretage bestillingen pr. telefon.

Som jeg husker det, fortalte rejsekonsulenten om en masse forskellige lejlighedstyper. Vi skulle bare have den mindste type lejlighed og gerne på "ydersiden" (der er vist et torv, som vi også kunne have fået lejlighed ned til, men jeg ville hellere have på den anden side, så man kunne se ud).

Hun kom med en række priser på de forskellige ting (men ikke en samlet pris, som jeg husker det).

Hun fortalte også, at fodboldskolen og nogle andre sportsaktiviteter skulle betales separat - jeg kan ikke helt huske prisen. Det skal betales dernede.

Jeg tjekkede, som nævnt i klagen, om alle vores navne stod under såvel fly- som hotelikonet. Dette var jo tilfældet.

Som jeg husker samtalen med rejsekonsulenten - eller også står det et sted på nettet - betaler børn ikke for hotellet, og jeg syntes, at billetten/fakturaen så ud til at være ok. Jeg regnede med at vi voksne måske kostede omkring 5.000 kr. og børnene det halve. Jeg har før rejst på denne årstid (udenfor den dyre vinterferie) til nogenlunde samme pris.

Jeg fik en faktura i juli og en igen - med samme pris - i november. Det vil sige, at rejsebureauet har været inde og lave en ny faktura og har heller ikke selv opdaget fejlen. Jeg synes, at dette må tale for det rimelige i, at jeg - som ikke kender deres prisniveau - ikke heller havde opdaget, at der var noget galt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 12. februar 2012 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Refusion af 6.500 kr.”

Bureauet gør i mail af 2. januar 2012 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Jeg er også ked af at sende dig en opkrævning på børnene så sent. Det var også med skræk at jeg opdagede at de ikke var booket på flyet men heldigvis var der ledige pladser. Jeg har desværre ikke nogen mulighed for at booke børn uden pris på.

Jeg ved ikke om du ikke selv på et tidligere tidspunkt havde opdaget at der ikke var nogen priser på børnene for så kunne det jo være blevet rettet for længe siden.

Jeg er frygtelig ked af at påføre dig denne udgift men desværre der er ikke så meget jeg kan gøre.

...”

I brev af 6. februar 2012 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Vores sælger, S, kan udmærket huske salgssituationen med K tilbage i juli 2011. Hun husker det, fordi K var meget sød og netop fik alle priser og muligheder yderst grundigt i telefonen. Hun fik priser for voksne og børn, og den samlede pris.

Vi har i 2011 fået et nyt bookingsystem, som med mellemrum har spillet os et puds. Uheldet vil, at det hænder, at der ikke opkræves noget beløb for børnene. Dette var sket på K's rejsebevis, hvor der kun er opkrævet pakkepris (fly+hotel) á kr. 6.995,- for 2 voksne, men ikke flybilletter til børnene á kr. 3.250,-.

Pakkeprisen for voksne er for vores bedst beliggende lejlighed i størrelse A.

Da vi opdager fejlen, henvender vi os til K, og beklager at måtte rette fejlen i forhold til vores prisliste og den korrekte pris.

K betalte for børnene, og har efter lidt betænkningstid meddelt os, at hun indbringer sagen for Pakkerejse-Ankenævnet.

Vi kan selvfølgelig godt se, at det er surt at skulle betale kr. 6.500,- for børnene, men det er den rigtige pris, oplyst mundtligt ved salget, og som det fremgår af vores prisliste. Desværre faldt den ud på rejsebeviset.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det følger af bekendtgørelse om pakkerejser, at kunden skal gives visse oplysninger om bl.a. rejsens pris og indkvartering inden aftalens indgåelse.

Efter Ankenævnets opfattelse er det dog tilstrækkeligt, at der på rejsebeviset henvises til, at katalog mv. er en del af aftalen, således at kunden kan rekvirere dette, såfremt kunden ikke allerede er bekendt hermed, og således at kunden ved hurtigt at gøre indsigelse over oplysninger, som fremgår heraf, men som kunden ikke var bekendt med ved bestilling af rejsen, kan frigøre sig fra aftalen.

Af bureauets prisliste fremgår, at prisen pr. voksen ved indkvartering af 2 voksne i en rød type A lejlighed er 6.995 kr., og at prisen pr. barn er 3.250 kr.

I prislisten er endvidere oplyst, hvorledes prisen skal regnes ud, og at prisen pr. barn skal lægges til voksenprisen for antal voksne i lejligheden.

3 medlemmer (Ankenævnets formand, Foreningen af Rejsearrangører i Danmark og Danmarks Rejsebureau Forening) lægger til grund, at bureauets repræsentant ved klagerens telefoniske bestilling i juli 2011 oplyste klageren prisen for voksne og børn samt en samlet totalpris for rejsen ved forskellige kombinationer af indkvartering og afrejsetidspunkter.

På denne baggrund og uanset, at alle rejsendes navne var angivet i rejsebeviset, finder disse medlemmer, at klageren ved modtagelse af rejsebeviset burde have indset, at den oplyste pris på i alt 13.990 kr. måtte bero på en fejl særligt henset til de i prislisten oplyste priser, og at klageren telefonisk havde fået oplyst priser pr. voksen og pr. barn samt totalpriser.

Disse medlemmer kan derfor ikke imødekomme klagerens krav, jf. herved aftalelovens § 32, stk. 1.

Den omstændighed, at bureauet først på et senere tidspunkt end ved fremsendelsen af ny faktura uden afbestillingsforsikring har opdaget fejlen, finder disse medlemmer i det foreliggende tilfælde ikke kan føre til et andet resultat.

Mindretallet – 2 medlemmer (Forbrugerrådet) - har lagt vægt på, at bureauets oversigt over priser i prislisten var svært gennemskuelig, og at fakturaen dateret den 20. juli 2011 var udformet på en sådan måde, at det ved almindelig gennemlæsning af rejsebeviset ikke har været åbenlyst for klageren, at der ikke var opkrævet betaling for flybilletter til hendes børn.

Endvidere finder disse medlemmer, at bureauet, der havde fået nyt bookingsystem, burde have opdaget fejlen væsentlig tidligere end i det konkrete tilfælde – ca. 5 måneder efter klagerens bestilling og betaling af depositum og ca. 1 måned efter, at klageren havde indbetalt restbeløbet.

På denne baggrund, og da bureauet ikke har løftet bevisbyrden for, at klageren har handlet i ond tro, bør bureauet som den professionelle part efter disse medlemmers opfattelse i den konkrete sag, bære risikoen for den manglende opkrævning af betaling af flybilletter til klagerens børn - også henset til, at bureauet den 1. november 2011 accepterede klagerens ønske om ikke at tegne afbestillingsforsikring hos bureauet og herefter sendte klageren et nyt rejsebevis.

Klageren er derfor ifølge disse medlemmer berettiget til tilbagebetaling af ekstraopkrævningen på 6.500 kr.

Efter stemmeflertallet tages klagerens krav ikke til følge.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand