

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0253

afsagt den 6. juni 2014

KLAGER	K	(2 pers.)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Menorca, Spanien. 18.8.-25.8.2013.	
PRIS	I alt 14.316 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. indkvarteringen fandt sted på et 3-stjernet hotel og ikke som lovet på et 4-stjernet hotel.	
KRAV	”...en fjerdedel af rejsen da vi mener dette svarer til den manglende stjerne som vi var blevet lovet.”	
SAGEN INDBRAGT	11. oktober 2013	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. august 2013 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Menorca, Spanien, for 2 personer for perioden fra søndag den 18. august til søndag den 25. august 2013 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Sol Club Falco. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga., at indkvarteringen fandt sted på et 3-stjernet hotel og ikke som lovet på et 4-stjernet hotel.

I ”Ordrebekræftelse/Faktura” af 17. august 2013 fremgår bl.a.:

” ...

Vigtig information:

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger, der fremgår af katalog/hjemmeside samt de vilkår, der fremgår i vedlagte folder Alm. Betingelser for deltagelse i ferierejser samt Bs ABC, som du finder i kataloget eller på www.B.dk. Det er kundens ansvar at have sat sig ind i og accepteret disse ved indbetaling af rejsen. Har du ikke modtaget folderen sammen med denne ordrebekræftelse, bedes du kontakte B.

...”

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

” ...

SOL CLUB FALCÓ SSSS

...”

Af bureauets hjemmeside fremgår endvidere bl.a.:

” ...

Hotelkategorier

...”

For at gøre det lettere at bedømme hotellerne har vi klassificeret dem på en skala fra et til fem.

...”

Vores bedømmelse af hoteller og lejligheder sammenfatter standard og serviceniveau sammenlignet med andre hoteller og lejligheder på rejsemålet. Klassificeringen skal derfor ikke forveksles med en officiel kategori.

...”

XXXX Høj Standard.

XXX Mellemlasse. Standard, som svarer til gennemsnittet på rejsemålet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 10. september 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Som svar på din tilbagemelding kan vi blot sige, at vi bestilte rejsen telefonisk lørdag d. 17. Vi talte med en venlig Bs medarbejder som vi bad finde en rejse en af de følgende dage - det bedste han havde. Han oplyste at vi kunne få et 4-stjernet hotel på Menorca til dagen efter - altså ikke et 4-X hotel.

Vi blev ikke i telefonen henvist til at læse om Bs hotelbedømmelser og antager derfor at hotellet er 4-stjernet.

Vi vil ikke tage yderligere kontakt til rejselederne hernede da vi ikke mener, at de har nogen indflydelse på denne problemstilling. Efter vores opfattelse er det Bs (...) der har solgt os en vare som ikke lever op til forventningerne.

..."

I mail af 7. oktober 2013 til Ankenævnet gør klageren endvidere gældende:

..."

Min klage over Bs handler om at vi efter vores mening ikke har fået det vi har betalt for.

Vi bestiller rejsen over telefon, og bliver oplyst at Sol Club Falko hotel er et 4 stjernet hotel, med all inclusive.

Da vi ankommer kan vi konstatere at Sol Club Falko hotel kun er 3 stjernet, hvilket vi straks ringer hjem til Bs og gør opmærksom på.

Her får vi at vide, at det er Bs eget ratings system der gælder og de 4 X'er "XXXX" ikke står for 4 stjerner som deres sælger eller har sagt til os.

Men det har vi ifølge Bs accepteret da vi bestilte rejsen på nettet. MEN vi har ikke bestilt rejsen på nettet med telefonisk igennem en B sælger, der ikke har oplyst os om dette.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 18. august og 19. august 2013 til bureauet.

Klageren kræver "en fjerdedel af rejsen da vi mener dette svarer til den manglende stjerne som vi var blevet lovet."

Bureauet gør i mail af 20. september 2013 til klageren bl.a. gældende:

..."

Vores servicechef er ligeledes ked af at høre, at I ikke føler hotellet lever op til sin klassificering. Dog har de ikke haft mulighed for at løse jeres problemer under ferien, da I ikke havde specifikke kritikpunkter af hotellet og ikke ønskede at rette henvendelse til rejselederne.

..."

Som kunde hos B accepterer man at have læst og accepterer disse vilkår ved betaling af rejsen, hvorfor vi ikke kan imødekomme jeres krav om compensation.

..."

I brev af 25. november 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Som det fremgår af Pakkerejse-Ankenævnets bilags nr. 3 ordrebekræftelse side 2/2, første afsnit ”Vigtig information”, gennemføres rejsen i overensstemmelse med de oplysninger, der fremgår af hjemmesiden samt de vilkår, der fremgår af vedlagte folder Alm. Betingelser for deltagelse i ferierejser samt Bs ABC. Det er kundens ansvar at have sat sig ind i og accepteret disse ved indbetaling af rejsen. Har du ikke modtaget folderen sammen med denne ordrebekræftelse, bedes du kontakte B.

Som det endvidere fremgår af samme bilagsnr. 3, er ordrebekræftelsen udskrevet samme dag, som rejsen er bestilt, hvorfor klager er blevet gjort opmærksom på at acceptere Bs rejsevilkår.

Klager har bestilt rejsen dagen før afrejse, hvorfor der også straks sendes ordrebekræftelse til klageres e-mail adresse (Ankenævnets bilagsnr. 2).

Klager kunne således godt have læst sig til, at Bs S'er er et udtryk for Bs egen klassificering – og ikke nødvendigvis er identisk med den officielle kategori på rejsemålet (Nævnets bilags nr. 7, 7/7).

Vi mener derfor, at alle relevante bilag allerede ligger i sagen, og at klager ganske enkelt ikke har gennemlæst det relevante materiale om rejsen, som det fremgår af klagers ordrebekræftelse og billet, at de er forpligtede til.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 19. august og 20. september 2013 til klageren.

Klageren i mail af 12. december 2013 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Det er måske korrekt, at vi havde muligheden for at læse os til at B har deres eget klassifikationssystem i form af ”X'er”, men det betyder ikke nødvendigvis at det hotel vi bestiller IKKE er et ”klassificeret 4-stjernet” hotel, hvilket B selv skriver i deres svar ved ”... og ikke NØDVENDIGVIS er identisk med den officielle kategori på rejsemålet”.

Vi vælger netop at ringe til B og bestille vores rejse fordi vi på bestillingstidspunktet ikke er ved egen computer og konsulenten fortæller os, at han har et 4-stjernet hotel. Det kan i den situation ikke være os som kunde som skal fortolke hans udsagn og vide, at det IKKE er 4-stjernet, men XXXX. Desuden kan XXXX klassifikationen som jeg har forstået det – være både 3, 4 og 5 stjerner, alt efter Bs vurdering, men konsulenten sælger hotellet som et 4-stjernet IKKE som et XXXX.

Vi har efter hjemkomsten fundet samme hotel hos Sun Tours... hvor det fremgår at hotellet er 3-stjernet, men at de vurderer det bedre. I Bs materiale kan det ikke ses hvordan hotellerne er klassificerede andet en deres egen vurdering og som kunde er det altså ikke muligt at

sammenligne produkternes priser når den ”officielle vurdering” ikke oplyses. Som reference vurderer Sun Tours hotellet til 3 1/2 stjerner.

Summa Summarum: Når vi som kunde benytter begrebet ”stjerner” så bør Bs gøre opmærksom på, at de benytter deres eget og at det hotel de er i gang med at sælge som 4-stjernet er et SSSS – og i netop dette tilfælde et 3-stjernet hotel.

B skriver desuden i deres svar, at vi får fremsendt ordrebekræftelsen til e-mail. Dette er korrekt, men på det tidspunkt har vi allerede betalt for rejsen pr. telefon (ved afgivelse af kreditkortoplysninger). Vi har derfor en forventning om, at vi som kunde har fået alle relevante oplysninger i forhold til det produkt vi har købt.

...”

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 hjemmesiden mv. er en del af aftalen, således at kunden kan undersøge oplysningerne på denne, 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.

På denne baggrund, og da det af bureauets hjemmeside fremgår, at bureauet benyttede egen klassificering af hotellet, og idet klageren ikke har påberåbt sig konkrete mangler ved hotellet, finder Ankenævnet, at indkvarteringen i det væsentlige er sket i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Ankenævnet kan derfor 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