

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0289

afsagt den 27. juni 2014

KLAGER	K v/advokat	(4 voksne /2 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Rundrejse. Californien og Orlando, USA. 27.6.-19.7.2013.	
PRIS	I alt 110.094 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. utilfredsstillende planlægning af ruten og manglende privat pool i Orlando.	
KRAV	”Forholdsvis afslag på 30 % af købsprisen...”	
SAGEN INDBRAGT	12. november 2013	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.000 kr. til klageren samt renter fra den 13. december 2013. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 6. december 2012 en kørselv rundrejse "Californien og Orlando", USA, for 6 personer for perioden fra torsdag den 27. juni til fredag den 19. juli 2013 med ophold i 2 dobbeltværelser på hotel Buena Vista Motor Inn i San Francisco med morgenmad i perioden 27. juni til 1. juli 2013, kørselv fra San Francisco til Los Angeles i perioden 1.-11. juli 2013 med morgenmad i perioden 5.-7. juli 2013 og i 3 værelses Townhome på Disney Area Apartments and Townhomes uden pension i Orlando i perioden 11.-18. juli 2013.

Med billeje i perioden 1.-11. juli 2013 med afhentning i San Francisco og aflevering i Los Angeles og med billeje i Orlando i perioden 11.-18. juli 2013.

Klagerens advokat gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. utilfredsstillende planlægning af turen, da strækningen mellem Pismo Beach og San Simeon i Californien blev tilbagelagt tre gange i stedet for en gang samt manglende privat pool på hotel Disney Area Apartments and Townhomes fra den 11. juli til den 18. juli 2013 i Orlando.

Klageren oplyste i en kontaktformular på bureauets hjemmeside den 16. september 2012 bl.a.:

"...
14 dage i Californien – ankomst til enten LA eller San Francisco og kørsel modsat ad Highway 1. Efterfølgende 1 uge i Florida/Orlando i hus med pool.
..."

I "Rejseforslaget" er rejsen bl.a. beskrevet således:

"... [Bilag 2]
27. jun Fly fra København til San Francisco
27. jun 1. jul San Francisco Buena Vista Motor Inn***
1. jul 3 jul Monterey Casa Munras Hotel***
3. jul 4 jul Pismo Beach The Cliffs***
4. Jul 5 jul San Simeon Best Western Ocean Front***
5. jul 7 jul Solvang Holiday Inn Express Solvang **1/2
7. jul 11 jul Los Angeles Millennium Biltmore****, 4
11. jul Fly fra Los Angeles til Orlando
11. jul 18 jul Orlando Disney Area Townhome***1/2
18. jul Fly fra Orlando til København
..."

I mail af 26. maj 2013 anfører klageren bl.a. følgende til bureauet:

"...
Huset i Florida er bestilt inkl. privat pool, men det fremgår ikke af papirerne – er dette på plads?
..."

I mail af 27. maj 2013 til klageren besvarer bureauet ovenstående mail og anfører bl.a.:

” ...

Huset er på plads. Og som skrevet i tidligere mail er der en pool tilknyttet til huset.

...”

I mail af 30. juni 2013 – 3 dage efter afrejsen - til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Vi har set på den videre rejse og er kommet i tvivl om, hvorvidt der er flere San Simeon og Pismo Beach, da vi efter planen først skal køre sydpå til Pismo Beach og derefter nordpå til San Simeon, hvorefter turen igen går sydpå til Solvang?

...”

I mail af 1. juli 2013 til klageren svarer bureauet bl.a.:

” ...

Jeg er sådan set enig i at i kommer til at køre nord på fra Pismo Beach til San Simeon. Jeg har prøvet om vi kunne bytte om på de to hoteller så i kom til San Simeon først. Det kan desværre ikke lade sig gøre da de ikke har ledige værelser på de nye datoer.

Så min anbefaling vil være at i fra Monterey kører på highway 101 ned til Pismo. Det er en vej der går gennem en masse vinområder og Big Sandy State Wildlife nationalpark.

Fra Pismo op til San Simeon tager i så Highway one hvor i så kommer forbi Morro Rock.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret brev til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

B fik pr. mail og telefonisk vores "skitse" til en tur, og det fremgik bl.a. allerede fra projektets start i september måned 2012, at den sidste rejseuge skulle tilbringes i Florida i et hus med pool. Det var et kardinalpunkt for de to børn, piger på 11 og 13 år, og vi var glade da vi kunne love børnene at opfylde deres ønske, idet B kunne skaffe et sådan hus, jvf, mail af 26.09.12.

2 - 3 uger inden afgang tjekkede vi nogle åbentstående spørgsmål, herunder repeterede vi at huset i Florida er bestilt inkl. privat pool - er dette på plads ?, jvf. mail 26.05.2013.

Og vi får hurtigt svar - 27. maj mailer B "Huset er på plads". Så var vi glade.

Men ingen af os lægger på dette tidspunkt noget i den efterfølgende kryptiske sætning "og som skrevet i tidligere mail er der en pool tilknyttet huset". Vi havde jo netop fået oplyst, at vi kunne få et sådan hus med privat pool, til en merpris af 1000 kr., hvilket jeg synes er et ganske beskedent beløb i forhold til det totale rejsebudget.

Stor var skuffelsen da vi konstaterer, at der IKKE er privat pool til huset, men alene en tætbe-
folket offentlig pool et sted i området, hvor vi bl.a. var noget generet af at brugerne ikke

spildte tiden med at stå under bruseren inden de hoppede i.

Så var vores unge mennesker færdige med at bruge den pool, som ellers er et ganske væsentligt element i en Florida - ferie, og det var netop grunden til at vi havde bestilt et hus med privat pool.

...

Vi konstaterer den 30. juni 2013, at vores rejse ikke vil forløbe, som vi har bestilt, da B har byttet om på to af vores hoteller. Dette medfører, at vi kører sydpå til Pismo Beach og derefter nordpå til San Simeon. Dette er i strid med bestillingen, da vi har bestilt en tur nedad Highway 1. Da vi konstaterer fejlen, tager vi kontakt til B, som bekræfter, at der er sket en fejl. Da vi er på ferie og ikke ønsker denne ødelagt af at skulle bruge megen tid på korrespondance, gør vi daværende tidspunkt ikke mere ud af det. Denne fejltagelse spildte nogle timer af vores ferie og gav os desuden ekstra udgifter til benzin.

..."

...

Klagerens advokat har yderligere begrundet klagen i brev af 27. januar 2014 til Ankenævnet.

Klageren kræver "Forholdsvis afslag på 30 % af købsprisen..."

Bureauet gør i mail af 1. august 2013 til klagerens advokat bl.a. gældende:

"...

Vedhæftet er tilbuddet kunden har accepteret. Hvorfor kunden har fået indtryk af at de skal have en privat pool til deres hus i Florida ved jeg ikke. Det fremgår ikke af tilbuddet.

Vi har booket en rejse 100 % i overensstemmelse med tilbuddet og afviser derfor din klients krav.

..."

...

I mail af 17. december 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

"...

Kunden har indgået aftale jf. rejsetilbud (...). Yderligere henvises til regningen for rejsen (...), der bekræfter hvad der er aftalt.

På ingen af disse dokumenter, er der indgået aftale om privat pool i Orlando.

Ang. kundens klagepunkt 1)

Som det fremgår af rejsetilbudet (...), skal kunden i Orlando have et Townhome. Det fremgår ingen steder at dette hus skulle have en privat pool. Vi har ingen ide om hvorfor kunden tror, at der skulle være tilknyttet en privat pool til Townhomet.

...

Der er altså tale om et rækkehus på "small footprint", hvilket gør det umuligt at have privat pool. Townhome med privat pool findes ikke.

Der er dog en fællespool tilknyttet lejlighedskomplekset som kunden kunne benytte så meget de havde lyst til.

...

Som det også står skrevet i bilag (...), er der tale om et townhome med pool tilknyttet.

Vi har gennemgået alt materiale og der fremgår ingen steder, at der skulle være tale om et Townhome med privat pool, derfor forkastes kundes klagepunkt.

...

Ang. kundes klagepunkt 2)

Rejseplanen er udarbejdet i samarbejde med kunden, og destinationer er valgt i den rækkefølge som kunden ønsker. Det fremgår helt tydeligt af rejsetilbudet (...) og rejsen er booket 100 % i overensstemmelse med rejsetilbuddet.

Vi har på intet tidspunkt ment vi har lavet en fejl, og har på intet tidspunkt givet kunden medhold i denne påstand.

Uanset hvad, så ligger San Simeon og Pismo Beach 54 miles fra hinanden svarende til en times kørsel. Så det er et fuldstændig åndssvagt klagepunkt, da kunden hverken har haft ekstra omkostninger, forsinkelser, eller lignende.

Det må altså være fuldstændig ligegyldigt for rejsens formål og gennemførelse, om kunden besøger den ene by før den anden.

...

Som opsummering på begge klagepunkter må vi konstatere at kunden har fået 100 % den rejse de har bestilt. Vi henviser til de forhold der er aftalt i rejsetilbudet samt på rejsens faktura.

...”

...

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at der ikke var privat pool ved indkvarteringen på hotel Disney Area Apartments and Townhomes fra torsdag den 11. juli til torsdag den 18. juli 2013 i Orlando, og at klageren i stedet måtte benytte en tilknyttet pool, der lå ca. 500 m væk og også blev benyttet af andre.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren overfor bureauet specifikt havde ønsket et hus med privat pool.

På denne baggrund, og under hensyn til at klageren, efter modtagelsen af rejsebeviset, rettede henvendelse til bureauet for at få bekræftet, at der var privat pool ved huset i Orlando, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 7.000 kr.

Rejsende har ved modtagelse af rejsebevis pligt til at kontrollere, at rejsebevisets udvisende er overensstemmende med det bestilte.

Hvis klageren ved modtagelsen af rejsebeviset havde gennemlæst dette nærmere vedrørende indkvarteringen langs Californiens kyst fra San Francisco til Los Angeles ville hun efter Ankenævnets opfattelse have bemærket, at indkvarteringen i Pismo Beach lå før indkvarteringen i San Simeon og

at dette ikke umiddelbart stemte overens med hendes forståelse af, at hun havde bestilt en kørsel ad Highway 1 fra San Francisco til Los Angeles.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at klageren har påtaget sig risikoen for, at bestillingen ikke svarede til den af hende hævdede forståelse, og Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav på dette klagepunkt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.000 kr. til klageren MI samt renter fra den 13. december 2013. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand