

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0298

afsagt den 27. juni 2014

KLAGER	[K]	(1 person)
SALGSBUREAU	[F]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Prag ”Den Gyldne Stad”, Tjekkiet. 2.9.-7.9.2013.	
PRIS	I alt 4.445 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. andet hotel end bestilt.	
KRAV	”Jeg ønsker mine penge retur, da jeg ikke har fået det jeg har betalt for.”	
SAGEN INDBRAGT	15. november 2013	

Ankenævnets afgørelse

[F] og [B] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.600 kr. til [K] samt renter fra den 14. november 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 19. marts 2013 en busrejse til Prag ”Den Gyldne Stad”, Tjekkiet, for 1 person for perioden fra mandag den 2. september til lørdag den 7. september 2013 med indkvartering i enkeltværelse på Hotel [1]. Med halvpension, 1 øl/vand/glas vin til middagsmaden, brunch på færgen på udrejsen og udflugter i henhold til programmet.

Klageren gør gældende, at ”Jeg har bestilt og betalt for en rejse til Prag, hvor jeg skulle bo på Hotel [1], som ligger centralt placeret i gå afstand til den gamle bydel. Jeg bliver placeret på Hotel [2], som ligger i udkanten, og for at komme ind til centrum skal jeg benytte sporvogn, det er ikke det jeg har bestilt og betalt for.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

PRAG

DEN GYLDNE STAD

...

Indlogering på *** Hotel [1] med 1/2 pension. Hotellet ligger centralt placeret i Prag, nær rådhuset, og med få minutters gang til den gamle bydel.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 25. september 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Ifølge programmet var jeg/vi blevet lovet at vi skulle bo i gåafstand til den gamle bydel, det samme står der i den beskrivelse i selv medsendte betalingsopkrævningen.

Da vi nærmer os Pragh, oplyser i at vi skal bo på et andet hotel, der ligger i udkanten af byen, og det skyldtes at [foreningen’s] formand ville have en dag mere, og at det ikke kunne lade sig gøre på Hotel [1].

...

For mig betød det at jeg ikke føler at jeg har været i Pragh, jeg manglede i den grad at man kunne gå en lille tur i byen efter aftensmaden, se på butikker, sætte sig på en cafe og nyde bylivet - som vi kunne i Berlin. Jeg savnede også det hyggelige samvær med de andre på turen, som vi havde i Berlin, hvor vi kunne sidde sammen ved hotellet. Her var der bare intet, så man var henvist til sit værelse, det var bare ikke i orden.

...”

I mail af 22. oktober 2013 har klageren anført:

” ...

Jeg har også været på internettet inden jeg meldte mig til turen, og så på mit kort over Prag, at [hotel 1] lå centralt så det var ok. Af en eller anden grund skifter du hotel uden at meddele det

til dem der har meldt sig til turen - at der er ændringer rejseplanen - havde du gjort det, havde jeg haft en mulighed for at gå på nettet og se hvor det nye hotel ligger og om det var noget jeg ville eller ej - den mulighed gav du mig ikke.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 14. oktober 2013 til bureauet og udateret brev af modtaget den 18. februar 2014 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”...mine penge retur, da jeg ikke har fået det jeg har betalt for”.

Bureauet gør i brev af 14. oktober 2013 til klageren bl.a. gældende:

”...
 Havde du henvendt dig til mig i Prag, havde jeg haft mulighed for at afhjælpe diverse problemer, men jeg hørte hverken beklagelser eller klager på turen.
 ...”

I brev af 27. januar 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...
 Turen til Prag blev, i samarbejde med [foreningens] tidligere formand, allerede i august 2012 planlagt. Fra starten af planlægningen skulle vi være 5 dage i Prag, og vi bestilte derfor igennem [B] hotel i Prag. Vi besluttede at benytte det 3* Harmony [1]. Ca. en måned senere blev det besluttet af [foreningens] formand, at vi skulle 6 dage til Prag i stedet for 5. Jeg sagde, at det var ikke noget problem, da vi jo var meget tidligt ude, og derfor blev turen annonceret i bladet som en 6 dages tur til Prag med overnatning på Hotel [1]. Kort efter fik jeg besked fra [B] (...), at der desværre ikke var plads på Hotel [1] i 6 dage, og om vi ville booke et andet hotel. Jeg svarede, at selvfølgelig ville vi det, blot det ikke var et dårligere hotel. Vi fik tilbudt det 4* Hotel [2], og jeg sagde, i aftale med [foreningens] formand, ja til hotellet. [Foreningens] formand og jeg blev enige om ikke at oplyse noget før under turen, da det jo var en opgradering fra 3* til 4* hotel, og ingen af passagererne kendte nogen af hotellerne. Så under turen lod jeg "bomben" springe, at vi i stedet for det 3* Hotel [1] skulle bo på det 4* Hotel [1]. Der var ingen i bussen der beklagede sig over flytningen.
 Heller ikke under opholdet var der nogen mishagsytringer vedr. turen. Under den daglige middag sidder jeg og den anden chauffør altid og spiser sammen med mine passagerer. 2 af dagene sad vi sammen med klagerne og spiste, og der blev ikke sagt et ord om noget de var utilfreds med, tværtimod. Klager skriver at hun aldrig ville have tilmeldt sig på disse nye vilkår (...), utrolig påstand da hun ikke kendte nogle af hotellerne på forhånd.
 ...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i brev af 16. oktober 2013 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ifølge pakkerejselovens § 26, stk. 1 skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter opdagelsen af manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig en mangel.

Arrangøren kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. pakkerejselovens § 26, stk. 2.

Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af lovens § 26, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Det er ubestridt, at bureauet inden afrejsen var vidende om, at klageren ikke ville blive indkvarteret på det bestilte Hotel [1], men undlod at informere klageren om, at hun i stedet ville blive indkvarteret på Hotel [2].

Dette hotel var af højere standard end det bestilte, men var for klageren utilfredsstillende navnlig pga. hotellet ikke lå i centrum og klageren måtte tage sporvogn for at komme dertil.

Da bureauet mod klagerens benægtelse ikke har godtgjort at have underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

På denne baggrund 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 1.600 kr.

Ifølge § 28 i pakkerejseloven hæfter salgsbureauet og arrangøren solidarisk for det beløb der tilkendes klageren.

Ankenævnet har herved ikke taget stilling til, hvilket af de to selskaber, der hæfter endeligt for klagerens krav.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[F] og [B] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.600 kr. til [K] samt renter fra den 14. november 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