

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0304

afsagt den 10. oktober 2014

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (5 voksne/3 børn)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Rundrejse ”Vestens Ikoner – Upgrade” . Los Angeles, USA.  
6.7.-27.7.2013.

**PRIS** I alt 140.480 kr. (Inkl. billeje, ekskl. afbestillingsforsikring)

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga., at morgenmad på hotellerne ikke var inkluderet i rejsens pris og utilfredsstillende standard på hotel [...] i Moab i perioden 13.-15. juli 2013.

**KRAV** En kompensation på 50.000 kr. og erstatning på 881,54 USD.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at godtgøre klageren for afholdt udgift på 881,54 USD til indkvartering på hotel [...] i Moab.

**SAGEN INDBRAGT** 18. marts 2014.

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 881,54 USD kr. til klageren [K] samt renter fra den 10. november 2014. 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. februar 2013 en rundrejse ”Vestens Ikoner – Upgrade”, Los Angeles, USA, for 8 personer for perioden fra lørdag den 6. juli til lørdag den 27. juli 2013 med indkvartering i to 4-personers værelser på hoteller i henhold til rejseplanen. Uden pension (omtvistet), med leje af Minivan ”Chevrolet Express eller lignende” i perioden 6.-24. juli 2013.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga., at morgenmad på hotellerne ikke var inkluderet i rejsens pris og utilfredsstillende standard på hotel [...] i Moab i perioden 13.-15. juli 2013.

I fakturaen fremgår bl.a.:

” ...

Vestkystens Ikoner – Upgrade. Tilpasset specielle ønsker  
4-personersværelse  
2 x standard hotel/motel værelse  
Alle værelser er med to dobbeltsenge  
Et barn gratis i eksisterende senge

Prisen inkluderer:

- 20 overnatninger på hotel i to værelser

...”

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

” ...

Vi måtte faktisk selv improvisere da vi ikke fandt at [...] motellet i Moab levede op til den standard vi have aftalt med [B]. Værelserne var udslidte, nærmest mørklagte og halvbeskidte - altså lige præcis den slags vi havde frabedt os under vores møde med [B] agenten. Så vi bookede 2 nye værelser på [et andet hotel] der var fint og lækkert.

Den største overraskelse var dog da vi i Los Angeles finder ud af at vores booking var uden morgenmad. Det var lidt ubehageligt at stå den 1. dag i Los Angeles med en regning på kr. 950,- for morgenmad, når man havde regnet med at den var inklusiv. ... jeg ringede derfor til [B]'s hotline for at høre hvorfor alverden der ikke var morgenmad med i vores booking.

Her fik jeg at vide at det skam var standarden i USA at der ikke var morgenmad med, og at de fleste af deres kunder faktisk foretrak at køre ud i byen og spise morgenmad. Grunden til dette var ifølge [B]'s hotline at mange hoteller kun havde en "banan at vælge imellem" i deres morgenmads buffet'er.

...

Havde man gjort os opmærksomme på dette forhold inden vi stod i USA, så havde vi bedt om at få nogle hoteller der kunne levere morgenmad som en del af opholdet. Der ikke den store

prisforskel i at booke et hotel med eller uden morgenmad, og er hotellets morgenmad kendt for at være elendig, så vælger man selvfølgelig et andet.

...

I mail af 17. marts 2014 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

” ...

Men jeg kan helt sikkert sige at det har været til stor irritation at skulle "opsøge" vores morgenmad hver dag. Dels er der en logistisk ulempe ved at være 8 personer der skal stå op, bade og pakke kuffert og bil som det første hver morgen, for blot at få noget at spise. Nogle gange har vi måtte køre et par timer om morgenen inden vi fandt et mindre trafikeret område hvor vi turde parkere vores bus. I det hele taget har det bare været irriterende og dræbende at skulle bruge tid på den del, når vi forventede at det var en del af vores komfort, og under normale omstændigheder noget der kan klares på 30 minutter inden man forlader hotellet.

...”

Klageren har yderligere begrundet sin klage i mail af 7. august og 21. september 2013 til bureauet og i udateret brev til Ankenævnet modtaget den 15. juli 2014.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at godtgøre klageren for afholdt udgift på 881,54 USD til indkvartering på [det andet hotel] i Moab, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver en kompensation på 50.000 kr. og erstatning på 881,54 USD.

Bureauet gør i mail af 19. august 2013 til klageren bl.a. gældende:

” ...

I lighed med rigtig mange hoteller i bl.a. Danmark er der ikke inkluderet morgenmad i værelsesreservationen med mindre andet er anført.

Vi er naturligvis kede af, at du har haft opfattelsen af, at morgenmad var inkluderet i værelsespriserne.

Vi kan ikke imødekomme dit krav om en erstatning på 50.000 kroner, idet der ikke er begået en fejl fra vores side.

Med hensyn til jeres tilkøb af værelser på [det andet hotel] vil vi imødekomme dit ønske om en refundering, hvorfor jeg vil bede dig om at emaile eller sende mig regningen i form af original bilaget.

...”

I mail af 21. maj 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Jeg kan ikke se, at hverken tilbud eller faktura/bekræftelse skulle give anledning til at tro, at

morgenmad var inkluderet.

Det står tydeligt, hvad som er inkluderet. Se medsendte tilbud+rejseplan og bilag 3 som er faktura/bekræftelse.

Vi specificerer ikke, hvad som ikke er inkluderet i et rejsearrangement.

Jeg fastholder, at det ikke kan forventes, at morgenmad er inkluderet i en overnatning, så vi har leveret det, der fremgår af aftalegrundlaget. Derfor afviser vi kravet vedrørende morgenmad.

...

Som tidligere tilbudt (bilag nr. 10) vil vi gerne refundere udgiften til ophold på [det andet hotel] i Moab 13-15/7-2013.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 3. oktober 2013 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Bureauet har erkendt, at standarden på hotel [...] i Moab fra den 13. til den 15. juli 2013 var utilfredsstillende.

Klageren er herefter berettiget til erstatning af udgiften til indkvartering på [det andet hotel] i Moab, som udgør modværdien i danske kroner af 881,54 USD.

Da det hverken af klagerens tilbud eller faktura fremgår, at morgenmad var inkluderet i rejsens pris, og klageren – mod bureauets benægtelse - ikke har godtgjort, at bureauet har givet klageren anledning til at tro, at morgenmad var inkluderet i rejsens pris, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav på dette klagepunkt.

Ankenævnet skal henstille, at bureauet i udbudsmaterialet præciserer, at morgenmad ikke indgår ved bestilling af indkvartering i USA.

Da klageren ikke i forhold til det fremsatte krav 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 :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 881,54 USD kr. til klageren [K] samt renter fra den 10. november 2014. 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