

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0328

afsagt den 9. september 2014

KLAGER	K	(3 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Marmaris, Tyrkiet. 17.7.-24.7.2014.	
PRIS	I alt 3.750 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Bureauets annullering af rejsen.	
KRAV	”At rejsen kunne gennemføres”.	
SAGEN INDBRAGT	11. december 2013	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 18. november 2013 på bureauets hjemmeside en rejse til Marmaris, Tyrkiet, for 3 personer for perioden fra torsdag den 17. juli til torsdag den 24. juli 2014 med indkvartering i 2 dobbeltværelser Prime Room på hotel Sunprime Beachfront. Med morgenmadsbuffet og begrænset havudsigt.

Klageren gør gældende, at ”jeg vil klage over, at B har annulleret vores rejse. Jeg mener vi har købt rejsen i god tro.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Sunprime Beachfront
Hotelstandard 4

Dette hotel tilbyder:

- Direkte på stranden
- Morgenmad indgår
- Nemme måltidspakker
- Motionsrum og SATS-holdtræning
- ...
- Gratis WiFi overalt på hotellet
- Roligt poolområde
- Spa

...

Velkommen til vores første Sunprime i Marmaris!

Sommeren 2014 slår vi dørene op til Sunprime Beachfront i det populære ferieområde, Marmaris. Som navnet antyder, ligger hotellet lige ud til stranden, så du behøver kun at krydse strandpromenaden for at mærke sand mellem tærne.

Beachfront er nyrenoveret, for at det skal passe ind i vores Sunprime Hotels for voksne, som rejser uden børn. Hotellets værelser er lyse og pæne og har en stilfuld, moderne indretning. De fleste har desuden balkon med havudsigt eller begrænset havudsigt - perfekt når du vil slappe af med en drink eller vil nyde den betagende solnedgang.

Når du bor på Sunprime Beachfront, er du ikke bare tæt på stranden. Marmaris fantastiske pladser ligger i gåafstand: Det tager kun nogle minutter at spadsere til havnen, hvor du finder ligeså mange yachter som fortovsserveringer. Derfra kan du gå videre til den gamle bydels myldrende basar.

...”

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...

Prisspecifikation
Grundpris

1100

1100

1100

Tillæg for ubenyttede senge	990			
Specialrabat	-250	-250	-250	
Bestil tidligt rabat	-250	-250	-250	
Flymad	160	160	160	
Bustransport fra lufthavn t/r	160	160	160	
Totalt	1910	920	920	3750
Indbetalt				2790
Restbeløb				960
...				

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 20. november 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Efter I pr. telefon den 19/11 kontaktede mig for at informere om at I havde annulleret vores rejse, skriver jeg til jer. Som jeg fremhævede i samtalen med Jeres medarbejder kom det meget bag på mig og ligeledes uacceptabelt at I ville ophæve aftalen. Vi har købt billetterne i god tro. Vi Kunne se på Jeres hjemmeside at det var en nyhed og tænker det er en opstarts-kampagne.

Vi mener bestemt der er en bindende aftale med Jer idet vi henviser til aftaleloven.

...”

Klageren kræver, at rejsen gennemføres til det betalte beløb.

Bureauet gør i udateret mail til klageren bl.a. gældende:

”...

Selv om B har stor forståelse for dine synspunkter, må vi fastholde vores beslutning om, at vi ikke kan tilbyde dig rejsen til den urealistiske, lave pris. Vi mener, at man som forbruger ikke kan være helt uvidende om, at rejser i sommerens højsæson, som f.eks. sommerferieperioden men også før og efter, ikke kan erhverves mere end et halvt år inden afrejsen til så urealistisk en pris - med mindre der er tale om et særskilt, annonceret reklamefremstød, hvor man helt bevist annoncerer et specielt tilbud.

I det konkrete tilfælde er rejsens pris fejlagtig angivet i det normale udbud af rejser - uden særlig fremhævelse af et særtilbud eller lignende - til en pris, der er så lav, at man må have grund til at antage, at der kan være tale om en fejl. På grundlag heraf må vi henholde os til Aftalelovens § 32, stk. 2.

...”

I brev af 21. februar 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Gæsten søger den 18/11 2013 rejse til 3 personer i 1 uge til Tyrkiet på vor hjemmeside. Når man ser det vedlagte materiale fra klager (...), kan man også konstatere, at klager faktisk har søgt på en afrejse den 10/7. Her har klager kunnet konstatere, at rejsen ville koste ca. 21.000.

Klager har også kunnet se, at samme rejse med afrejse den 17/7 ville koste kr. 3.300 for 3 personer, ligesom afrejse den 24/7 ville koste kr. 23.000 og den 31/7 kr. 21.000.

...

Der er ikke tale om et reklamefremstød, der er ikke annonceret med f.eks. "specieltilbud", der har ikke været afholdt en kampagne. At B gør opmærksom på, at Sunprime Beachfront er nyt i vort hoteludbud, kan ikke lægges til grund for en pris på 1.100 pr. person for en uge med fly og hotel i kategori 4 midt i skolernes sommerferie. Skulle vi have haft et ønske om at sælge rejser til så lav en pris, ville vi - ligesom alle andre virksomheder - have benyttet det i en reklamekampagne som f.eks. "blikfang". Det er der ikke tale om i det aktuelle tilfælde.

...

Klager booker rejsen den 18/11 kl. 22.30. I den oversigt, som klager kan se, er der også en prisspecifikation. Her har klager kunnet konstatere, at foruden en helt urealistisk pris for rejsen pr. person, er der anført en specialrabat på kr. 250 og en "bestil tidlig rabat" på kr. 250 - altså i alt yderligere en rabat pr. person på kr. 500. Det vil sige at rejsens pris er kr. 600 inden tillæg for ønskede tilvalg.

...

Spies kontakter klager den 19/11 om formiddagen og meddeler ham, at der desværre er tale om en fejl i computersystemet og at vi ikke kan levere det ønskede produkt til så lav en pris, idet vi fastholder, at prisen er så åbenlys lav, at man som forbruger må være vidende om, at der er tale om en fejl. Klager ønsker ikke at beholde rejsen til den korrekte pris og B er ikke indstillet på at sælge rejsen til kr. 600 da vi fastholder, at der ikke er handlet i god tro. Derfor annulleres rejsen den 19/11 kl. 12.07 og det af klager indbetalte beløb tilbagebetales.

..."

...

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren om aftenen den 18. november 2013 på bureauets hjemmeside købte en rejse for tre personer til Marmaris i en uge til en pris på 3.750 kr., og straks betalte 2.790 kr. svarende til ca. 75 % af rejsens pris.

3 medlemmer (Ankenævnets formand, Danmarks Rejsebureau Forening og Foreningen af Rejsearrangører i Danmark) finder, at klageren på tidspunktet for aftalens indgåelse den 18. november 2013, uanset at der var tale om en nyhed hos bureauet, burde have indset, at den oplyste pris på 3.750 kr. inklusive tilkøb af flymad og transfer for 3 personer for en uges ophold i to dobbeltværelser med morgenmad og begrænset havudsigt på et kategori 4 hotel i højsæsonen 2014, måtte bero på en fejl.

Disse medlemmer har ved afgørelsen endvidere lagt vægt på, at rejsen ikke var udbudt som et specialtilbud eller lignende.

Da klageren om formiddagen dagen efter bestillingen blev gjort bekendt med bureauets oplysning om fejlen, jf. aftalelovens § 32, stk. 1, og da klageren valgte ikke at betale prisdifferencen, finder disse medlemmer, at klagerens krav ikke kan imødekommes.

2 medlemmer (Forbrugerrådet Tænk) finder, således som sagen foreligger til afgørelse, at bureauet ikke har dokumenteret og løftet bevisbyrden for, at klageren ved modtagelsen af rejsebeviset burde have indset, at den oplyste pris måtte bero på en fejl.

Disse medlemmer finder derfor, at klageren er berettiget til den købte rejse til den fakturerede pris.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Da klageren efter stemmeflertallet ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret på 275 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