

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0332

afsagt den 28. august 2014

KLAGER	K	(4 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Golfrejse. Dubai, Forenede Arabiske Emirater. 8.3.-15.3.2014.	
PRIS	I alt 83.580 kr. (omtvistet)	
KLAGEN ANGÅR	Forhøjelse af pris efter accept af vilkår og pris.	
KRAV	”8.100 kr. retur pr. person eller ny rejse på samme vilkår som oprindeligt.”	
SAGEN INDBRAGT	13. december 2013	

Ankenævnets afgørelse

B, skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 10.408 kr. til klageren samt renter fra den 13. januar 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 accepterede den 15. oktober 2013 bureauets tilbud om en golfrejse til Dubai, Forenede Arabiske Emirater, for 4 personer for perioden fra lørdag den 8. marts til lørdag den 15. marts 2014 med indkvartering i Palace Gold Club Suite (omtvistet) på hotel Royal Mirage. Med morgenmad, ”dine around”, havudsigt, 1 golfrunde på Montgomerie og 1 golfrunde på Dubai Creek.

Klageren gør gældende, at ”Alt var aftalt, begge parter havde accepteret vilkår og pris, og så kan man ikke hæve prisen med over 8.000 kr. pr. person.”

I bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv.” fremgår bl.a.:

”...

Pkt. 1 - Indtegning

Indtegning til en rejse kan ske ved personlig, skriftlig eller telefonisk henvendelse til rejsebureauet samt via fax og internet. Indtegningen, og dermed oplysningerne og vilkårene i prislister og kataloger og på hjemmesiden, er bindende for rejsebureauet og kunden, når depositum og/eller hele rejsens pris er rettidigt indbetalt.

...”

I mail af 6. oktober 2013 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

I har flere gange tidligere arrangeret en rejse for os og vore venner til Dubai.

Vi planlægger at tage af sted igen med nogenlunde de samme konditioner, bo på Royal Mirage, the palace, gold club lounge, samt 2 eller 3 golfgrunder.

...”

I mail af 8. oktober 2013 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

I kan enten vælge at flyve The Emirates t/r eller Qatar t/r prisen er den samme.

Pris per person kr. 20.895,-

Prisen inkluderer:

Fly t/r

Transport af golfbag

Transfer fra lufthavnen til hotellet

7 nætter Royal Mirage (Palace Gold Club Suite)

Morgenmad

1 runde golf Montgomerie og 1 runde Dubai Creek

Jeg ved godt du skrev, i ville vende tilbage vedr. golfen. Ovenstående golf havde i sidste gang i var af sted, så jeg indregnede dem så en har en ide om, hvor i ender rent prismæssigt.

Fly:
 The Emirates
 Udrejsen 08 mar 14:00-23:15
 Hjemrejse 15 mar 08:30-12:25
 ...”

I mail af 9. oktober 2013 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...
 Tilbuddet med Emirates er mest tiltalende, de 2 golfbaner er korrekte, de andre gange, vi har boet på hotellet havde de noget de kalder "dine around", d.v.s at man har et fast beløb til at spise for på de forskellige restauranter, for tiden vist 160 AER, og resten betaler man så selv, Er det med i tilbuddet?
 Vi vil gerne have værelser med udsigt til vandet, gerne sidde så langt fremme i flyet som muligt, og datoer for golf, startende ved 10-tiden kommer.
 Kan det ordnes, så tror jeg, vi bestiller.
 ...”

I mail af 14. oktober 2013 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...
 Ja prisen er inkl. "dine around".
 Værelserne har havudsigt.
 ...”

I mail af 14. oktober 2013 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...
 Så skulle det hel være i orden, og du må gerne bestille, golf tirsdag den 11. og torsdag den 13. marts på de to nævnte baner, med starttid ca. kl. 10.
 jeg går ud fra, at du har vore navne fra sidst, ellers mail, regning parvis.
 ...”

I mail af 15. oktober 2013 til klageren anfører bureauet yderligere:

”...
 Ja jeg har hvad jeg skal bruge.
 I hører fra mig når alt er bekræftet. Lige så snart i har betalt depositum kan jeg seate jer på flyet.
 ...”

I mail af 16. oktober 2013 til klageren anfører bureauet endelig:

”...
 Det er med stor beklagelse jeg skriver denne mail, men vores agent har oplyst en forkert pris på hotellet.
 Ser jeg hvad i betalte i 2012 er prisen meget lavere end i 2014. hvilket ikke er helt normalt i Dubai, jeg var desværre ikke hurtig nok til at fange fejlen, inden jeg sendte jer tilbuddet.

Den rigtige pris per person er kr. 28.995,-

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 17. oktober 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Nu har vi prøvet på den pæneste måde, og jeg skal derfor sige, at I ifølge købeloven er forpligtet til at sælge os rejsen til den oprindelige pris, og det går jeg ud fra, I overholder.

...”

I yderligere en mail af 17. oktober 2013 anfører klageren bl.a.:

”...

Jeg er ikke enig med dig, alle aftaler var på plads, og begge havde accepteret vilkårene, så kan man ikke bagefter komme og sige, at det var en fejl, det er jer, der må kende prisniveauet som de professionelle.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 16. oktober 2013 til bureauet samt mail af 21. december 2013 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”8.100 kr. retur pr. person eller ny rejse på samme vilkår som oprindeligt.”.

Bureauet gør i mail af 17. oktober 2013 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har været i kontakt med Pakkerejseankenævnet om sagen. Og deres vurdering er, at vi ikke er forpligtet til at sælge jfr. et tilbud baseret på en fejl. Forholdet er, efter vores overbevisning, ikke omfattet af købeloven, da der ikke i lovens forstand er foretaget et køb – der er ikke udvekslet ydelser.

...”

I brev af 10. januar 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Som aftalt telefonisk, fremsendes vore almindelige betingelser. Af pkt. 1 fremgår det hvornår aftalen er bindende.

...

Vi kan ikke fremsende faktura da der aldrig er blevet udstedt en sådan i forbindelse med forespørgslen

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 17. oktober 2013 til klageren.

Klageren har i fax af 19. januar 2014 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Jeg kan desuden oplyse, at vi har bestilt en fuldstændig tilsvarende rejse i uge 11 hos [anden rejseudbyder] til en pris af kr. 46.994 for et par, altså en hel anden pris end den, B kom frem med efter at aftalerne var på plads.

...”

I mail af 18. juni 2014 til Ankenævnet anfører bureauet endelig:

” ...

Når jeg ser på [anden rejseudbyder]’s rejseplan ser det ud til, at de har været booket i et dobbeltværelse (Palace Gold Club Room), mens det i vores tilbud var en suite (værelsestypen Palace Gold Club Suite). Rejsen de efterfølgende har bestilt hos andet rejsebureau, er efter vores mening ikke identisk med det tilbud han fik fra os.

...”

I mail af 18. juni 2014 til Ankenævnet anfører klageren endelig:

” ...

Det er korrekt, at de i tilbuddet kalder der suite, men det har vi ikke bedt om, og de tidligere gange, de har arrangeret rejse for os, har værelserne været nøjagtig de samme, som denne gang, men hvis de mener, de kan få suiter til samme pris, ville det selvfølgelig have været i orden. Jeg tror også, det må ses i eftertænkningens lys, idet de på intet tidspunkt forklarede årsagen til den voldsomme prisstigning, og min oprindelige anmodning var netop rejse som de tidligere år.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at bureauet i mail af 8. oktober 2013 tilbød klageren en golfrejse til Dubai til en pris på 20.895 kr. pr. person med indkvartering på hotel Royal Mirage i en Palace Gold Club Suite.

Det lægges endvidere til grund, at klageren i mail af 14. oktober 2013 accepterede bureauets tilbud.

Som følge heraf og uanset at bureauet oplyste, at ydelserne ikke var bekræftet og klageren ikke havde modtaget en faktura, finder Ankenævnet, at det accepterede tilbud er bindende for bureauet, og at bureauet ikke efterfølgende har kunnet forhøje den aftalte pris pga. en fejl hos bureauets agent, jf. pakkerejselovens § 13.

Ankenævnet lægger endelig til grund, at klageren på denne baggrund valgte at hæve købet og efterfølgende købte en rejse hos et andet rejsebureau med indkvartering i dobbeltværelse med halvpension på samme hotel i samme periode som den oprindeligt bestilte rejse.

Det fremgår af pakkerejselovens § 16, stk. 1 og 2, at såfremt en arrangør aflyser pakkerejsen uden

dette skyldes kundens forhold, har kunden ret til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, eller ret til at deltage i en anden pakkerejse efter kundens valg, såfremt arrangøren uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab kan tilbyde dette. Vælger kunden at deltage i en pakkerejse af højere værdi, skal kunden betale prisforskellen, i det omfang denne ikke kan kræves erstattet af arrangøren, jf. § 17.

Af pakkerejselovens § 17 fremgår bl.a., at såfremt kunden lider tab som følge af pakkerejsens aflysning, har kunden krav på erstatning fra arrangøren, medmindre aflysningen eller den manglende opfyldelse skyldes udefra kommende omstændigheder, som arrangøren eller nogen, arrangøren er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet.

Herefter, og da agenten er bureauets underleverandør, finder Ankenævnet ikke grundlag for at anse bureauet for omfattet af ansvarsfrihedsreglerne i pakkerejselovens § 17.

Efter pakkerejselovens § 16, stk. 2, og § 17, stk. 1, har det indklagede bureau således pligt til at erstatte det tab, klageren har lidt ved at have købt en erstatningsrejse svarende til den ikke gennemførte rejse, dog således at såvel tabet som størrelsen heraf skal være påregneligt for bureauet, ligesom klageren har pligt til at søge sit tab begrænset.

Efter det oplyste om prisen på og indholdet af erstatningsrejsen finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til erstatning for differencen på prisen for den oprindelig købte rejse og erstatningskøbet på i alt 10.408 kr.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold i sin klage, 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 10.408 kr. til klageren samt renter fra den 13. januar 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