

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0053

afsagt den 10. oktober 2014

KLAGER	[K]	(4 pers.)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Skirejse. Livigno, Italien. 15.2.-22.2.2014.	
PRIS	I alt 15.980 kr. (inkl. liftkort, ekskl. kortgebyr og depositum for liftkort)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga., at bureauet den 7.2.2014 meddelte, at klageren pga. overbooking ikke kunne blive indkvarteret i den bestilte lejlighed. Bureauets ophævelse af købet, som medførte udgifter til erstatningskøb hos et andet bureau.	
KRAV	”Betaling af merudgift til alternativ indkvartering på kr. 4002,40”.	
SAGEN INDBRAGT	12. marts 2014	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.002,40 kr. til [K] samt renter fra den 12. marts 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til [K].

Sagsfremstilling

Klageren købte den 24. januar 2014 ved telefonisk henvendelse til bureauet en kør-selv skirejse til Livigno, Italien, for 4 personer for perioden fra lørdag den 15. februar til lørdag den 22. februar 2014 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel [1]. Uden pension, med 6 dages liftkort.

Bureauet meddelte den 7. februar 2014 – 8 dage før klagerens ankomst til rejsemålet - telefonisk klageren, at den bestilte indkvartering på hotel [1] var overbooket, og foreslog som afhjælpning to alternative indkvarteringsmuligheder.

Da klageren pga. beliggenheden ikke kunne acceptere de to alternative tilbudte indkvarteringsmuligheder, valgte bureauet den 10. februar 2014 at hæve handlen.

Klageren købte herefter den 10. februar 2014 hos et andet bureau en ny skirejse med indkvartering i treværelses lejlighed [...] i San Rocco for i alt 20.000 kr. (ekskl. depositum for liftkort).

Klageren gør gældende, at bureauet pga. overbooking på det bestilte hotel uberettiget hævdede købet, hvilket medførte at han måtte foretage erstatningskøb hos et andet bureau.

I udbudsmaterialet er det oprindelige hotel bl.a. beskrevet således:

” ...

[Hotel 1] er et nyt hus, som vi har fået på programmet i Livigno. I huset råder vi over alle ni lejligheder som er otte 4-personers lejligheder og en 5-personers lejlighed.

...

Afstand til pist 50 m.

...

Afstand til lift 100 m.

Afstand til centrum 0 m.

...”

I mail af 7. februar 2014 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

[Vej] nr. 300 ligger ca. 4 km væk fra [det bestilte hotel] (San Rocco) og på vej ud af byen. Vi er på ingen måde interesseret i at skulle tage skibussen eller bo på [hotel2], selvom lejligheden er større og dyre.

Hvis der er mulighed for at finde andre lejligheder i San Rocco, så må vi kigge på mulighederne for hotel nær [det bestilte hotel] /Carosello 3000.

...”

I mail af 10. februar 2014 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Jeg har nu givet jer 2 alternativer, som lever op til det I oprindeligt havde bestilt, men ingen af mulighederne faldt i jeres smag. Dette er naturligvis også helt ok, men vi har derfor ikke andre

muligheder end at hæve handlen, da vi ikke har mulighed for at skaffe andre sammenlignelige lejligheder til jer i Livigno i uge 8.

Vi afbooker derfor rejsen, og returnere d.d. det fulde beløb du har indbetalt til os.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 10. februar 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Med henvisning til nedenstående samt din samtale med [K], så gør vi igen opmærksom på, at vi anser jeres ophævelse af aftalen for ubegrundet, og holder [B] fuldt ansvarlig for eventuelle meromkostninger der vil påløbe ved foretagelse af erstatningskøb, jf. Pakkerejselovens §§ 16 og 17.

Da [B] har foretaget uberettiget ophævelse af aftalen mindre end 5 dage før rejsestart samt tilbudt erstatningslejligheder som placeringsmæssigt er uacceptable (1. alternativ 4 km væk fra San Rocco, 2. alternativ placeret i Teola (anden by)), samt henset til at det er højsæson, vil udgifterne til indkvartering højst sandsynligt anløbe et større beløb end det oprindelige aftalte.

[B] blev klart informeret om vigtigheden i at vi ville bo i San Rocco, men som følge manglende udbud har det ikke været muligt at opfylde dette specifikke krav. Beliggenhed er meget afgørende på en skiferie, og et argument om at en andet alternativ var dyre eller lejligheden større er ikke holdbart i denne henseende. Den værdi der ligger i, at kunne tage skiene på lige over for lejligheden og i øvrigt være placeret tæt på restauranter, skiskole mv. mener vi på ingen måde de to alternativer opvejede. Det virker i det hele taget, som om I blot vil ud af denne sag hurtigst muligt, hvilket for os gæster virker helt urimeligt.

...

Henset til at rejsen påbegyndes inden for de næste 5 dage, og at vi ikke har kunne finde alternative lejligheder i San Rocco eller områder i rimelig afstand hertil, vil vi være nødsaget til at købe anden indkvartering. Vi er i den forbindelse blevet tilbudt indkvartering på et hotel i San Rocco. Merudgiften hertil anløber ca. kr. 8.000/2000 pr. mand (i alt), som vi agter at afkræve [B] i henhold til Pakkerejseloven §§ 16 og 17 samt praksis fra Pakkerejseankenævnet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 11. februar og 10. marts 2014 til bureauet og mail af 9. maj 2014 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Betaling af merudgift til alternativ indkvartering på kr. 4002,40”.

Bureauet gør i mail af 10. februar 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Desværre er situationen således at vores samarbejdspartner har lavet en fejl i deres system, og derved er der opstået en overbooking.

...

Vi har gjort opmærksom på problemet mere end 5 dage før ankomst. [K] som bestilte rejsen, blev kontaktet telefonisk i fredags d.7 og jeg har ligeledes mail korrespondance med ham fra fredag omkring problemet, altså 8 dage og ikke mindre end 5 som du hævder.

...

Jeg kontakter [K] telefonisk efter at have modtaget en mail fra ham, hvori han skriver at I ikke vil acceptere alternativ nr et. I telefonsamtalen efterfølgende, tilbyder jeg ham at hæve købet, dette afvises af [K]. Jeg nævner at jeg gerne vil fortsætte søgen efter en anden lejlighed, det lykkedes mig i løbet af weekenden at finde en sådan (alternativ nr 2 på via Teola).

Desværre faldt dette heller ikke i jeres smag.

Som du selv skriver, så melder alle andre rejseselskaber også udsolgt i denne uge, derfor kan vi naturligvis heller ikke skaffe flere alternativer. Alternativet som [K] nævner er kr. 2000,- dyrere, dermed 50% mere end hvad I har betalt hos, dette er naturligvis helt uden for kategori med en så markant forhøjelse. Husk på at den pris I har betalt på kr. 4000,- pr person, også er inkl. 6 dages liftkort. Men som sagt, selv om jeg ser bort fra at liftkortet også er en del af prisen, så er jeres eget alternativ 50% dyrere, og dermed helt uden for ret og rimlighed.

Vi har efter bedste evne prøvet at komme frem med alternativer til jer som både matcher og prismæssigt er dyrere og bedre end det oprindelige bestilt. Intet af det faldt i jeres smag.

Til din information så var den sidste lejlighed placeret på [vej], 23030 Livigno, og ikke i Byen Teola, blot lige for at du har alle facts.

...”

I brev af 25. marts 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

I korte træk kan jeg oplyse at vi aldrig er blevet præsenteret for et alternativ fra kunden som "kun" er 25% højere end det de købte ved os, det eneste alternativ vi fik fra kunden, var 50% dyrere, dette fremgår også af mail korrespondance (...).

Først da jeg havde hævet handlen og tilbageført pengene fik vi meldingen fra kunden om deres eget alternativ med en stigning på +25% (...)

De 2 alternativer vi præsenterede kunden for, som begge var uden merregning for kunden, er ikke en del af vores normale program, men noget der er fundet gennem lokal udbydere af lejligheder i byen.

Derfor har vi ikke sendt andet end adressen til kunden som kunden ganske rigtigt skriver, samt forklaret til kunden telefonisk hvordan begge lejlighederne var indrettet. Den ene lejlighed var væsentlig større end den oprindelig bestilte, den anden nogenlunde samme størrelse, for begge lejligheder var beliggenheden ikke den samme som oprindelig bestil (I San Rocco) men begge ganske tæt ved lift og pist. I den sammenhæng skal det siges at Livigno er en meget langstrakt by, den er omkring 4-5 km lang.

Vi har hævet købet iflg §17 stk. 3

Da vi handler med små lokale huse som ikke alle har et online bookingsystem, er der desværre i denne sag sket en overbooking fra huset side, idet de selv solgt den sidste lejlighed der var tilbage, vi kontakter kunden straks vi bliver gjort opmærksom på problemet.

Jeg har afvist kundens krav om erstatning jvf §16, da jeg ikke mener, deres eget alternativ med en merpris på 50% er at holde arrangørens omkostninger uforholdsmæssigt nede. Og som tidligere nævnt i denne skrivelse, samt skrivelse til kunden 11.feb kom alternativet med en

stigning på "kun" 25% EFTER handlen var hævet, desuden mener jeg heller ikke en stigning på 25% er et reelt alternativ.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 11. februar 2014 til klageren, og i mail af 5. maj 2014 til Ankenævnet.

Klageren har i brev til Ankenævnet af 16. april 2014 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører bl.a.:

” ...

2. Med henvisning til vedhæftet e-mail bliver [B] den 11. februar 2014 gjort opmærksom på, at vi har været heldige at kunne finde en tilsvarende lejlighed der blot er kr. 4.000 dyre i alt. [B's] påstand om at de aldrig er blevet præsenteret for et sådan tilbud er derfor 100% forkert.

3. Som [B] også skriver i sit svarskrift, så bliver ovenstående alternativ først præsenteret efter [B] på uberettiget vis ophæver handlen. Det bør dog ikke gøre nogen forskel om vi præsenterer alternativet før eller efter handlen, da [B] ved at hæve handlen jo ikke afslutter deres forpligtelser samt afskærer dem for et eventuelt erstatningskrav.

4. Vi er klar over, at de præsenterede lejligheder ikke er en del af [B's] normale program. Selvom de foreslåede lejligheder fra [B's] side skulle have været større, dyre og pænere, så blev [B] fra starten oplyst, at dette ikke havde betydning, men at geografien var det afgørende for os. Nedenfor ses illustreret hvorledes den oplyste placering af alternativene er i denne sag. Som det ses ligger alternativene lagt væk fra det bestilte, hvilket tillige vil have betydet, at vi tilmed skulle have afholdt ikke ubetydelige taxaomkostninger, når vi skulle hjem fra San Rocco om aftenen. [B] bekræfter ligeledes, at Livigno er en meget langstrakt by på godt 4-5 km.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at det indklagede bureau den 7. februar 2014 – 7 dage før klagerens ankomst – oplyste, at han pga. overbooking ikke kunne blive indkvarteret i den bestilte lejlighed på hotel [...] i San Rocco, Livigno.

Ankenævnet finder, at klageren, der udelukkende ønskede indkvartering i San Rocco, har været berettiget til at afvise bureauets afhjælpningstilbud om at blive indkvarteret i en lejlighed i byområdet Teola midt i Livigno eller i et byområde i den anden ende af Livigno, som begge havde en væsentlig anden beliggenhed end den lejlighed klageren oprindeligt havde bestilt.

Som følge heraf valgte klageren at foretage erstatningskøb til 20.000 kr. (ekskl. depositum for liftkort) hos et andet bureau med indkvartering i en treværelses lejlighed i San Rocco i stedet for en toværelses lejlighed, som oprindeligt bestilt.

Efter pakkerejselovens § 16, stk. 2, og § 17, stk. 1, har det indklagede bureau – da bureauet ikke har kunnet opfylde aftalen, og da der således foreligger en væsentlig misligholdelse – herefter 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, og under hensyn til at rejsen fandt sted i højsæsonen, hvor klageren måtte booke en anden lejlighed den 10. februar 2014 – 5 dage før ankomsten, finder Ankenævnet, at klageren er berettiget til erstatning af differencen for prisen på den oprindelig købte rejse og erstatningskøbet på i alt 4.002,40 kr.

Ankelnævnet finder endeligt, at den omstændighed, at klageren først har fremsat erstatningskravet efter bureauets ophævelse af aftalen, ikke kan føre til et andet resultat.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.002,40 kr. til [K] samt renter fra den 12. marts 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til [K].

Mikael Kragh
Formand