

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0069

afsagt den 10. oktober 2014

KLAGER	K	(8 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Hua Hin, Thailand. 8.7.-24.7.2014. Ophold på egen hånd 20.7.-23.7.2014.	
PRIS	I alt 123.284 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Bureauets nedsættelse af prisen på en tilsvarende rejse efter klagerens bestilling, da klageren ved bestilling af rejsen havde fået oplyst af bureauet, at rejsen ikke ville blive billigere.	
KRAV	Tilbagebetaling af 13.500 kr.	
SAGEN INDBRAGT	7. april 2014	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 18. februar 2014 ved personlig henvendelse til bureauet en rejse til Hua Hin, Thailand, for 9 personer for perioden fra tirsdag den 8. juli til torsdag den 24. juli 2014 med indkvartering i fire Bay Rooms på hotel Hilton Hua Hin Resort med morgenmad i perioden 9.-20. juli 2014 og ophold på egen hånd i perioden 20.7.-23.7.2014.

Klageren gør gældende, at rejsens pris blev nedsat kort tid efter bestillingen, selvom bureauet direkte adspurgte ved bestillingen havde oplyst, at prisen ikke ville blive nedsat henover sommeren.

I fakturaen er anført bl.a.:

” ...
 Pakkerejsearrangement 123.284,00
 ...
 Vores Generelle Betingelser for køb af rejse hos [B] finder man på
 www.[B].dk/generellebetingelser
 ...
 Vi gør opmærksom på, at denne billettype ikke kan ændres, annulleres eller refunderes efter
 depositum er indbetalt hvorfor at normale afbestillingsregler ikke er gældende, og det samlede
 depositum er tabt ved afbestilling.
 ...”

I bureauets ”Generelle betingelser ved køb af rejse hos [B]” fremgår bl.a.:

” ...
 Tilmelding til en rejse er bindende for kunden, når kunden mundtligt eller skriftligt har
 meddelt [B], at kunden ønsker at bestille rejsen.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 8. marts 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...
 Da jeg var inde hos dig og bestille rejserne tirsdag d. 18/2, spurgte jeg dig direkte om de
 priser I havde nu, blev lavere. Jeg fortalte dig også at jeg 14 dage forinden var blevet
 orienteret af en kvinde hos jer, at jeg skulle vente lidt med at bestille, idet I snart fik nye
 billigere priser fra [Flyselskabet] som ville gøre hver rejse 1-2000 billigere. Du spurgte efter
 hendes navn, hvilket jeg ikke kunne huske.

Du svarede til mit spørgsmål omkring de mulige billigere billetter at Thai Airways aldrig satte
 priserne ned hen over sommerperioden, idet det var højsæson, og de derfor ikke ville gøre det.
 Det troede jeg på, og bestilte derfor rejserne hos dig.

Stor var min overraskelse derfor, da jeg i torsdags ser en annonce for samme rejser, og at de nu er 2.000 billigere end den pris du oplyste mig. Jeg ringede derfor i går til jer for at høre om priserne var korrekte, og fik oplyst at det var de, og at årsagen var: AT [Flyselskabet] VAR KOMMET MED DE NYE SOMMERPRISER, OG AT I DERFOR HAVDE FÅET BEDRE PRISER! Det var nøjagtigt hvad jeg havde fået at vide i starten af Februar, men hvilket du afviste.

De nye priser er godt nok med 1 dag mindre på Hotel Hilton, men i.flg. Hotels.com, kan man bestille et tilsvarende værelse i samme periode for 1.000 pr. nat = 500 pr. person.

Jeg har derfor betalt 1.500 for meget pr. rejse, hvilket for 9 personer er 13.500 for meget. Jeg forventer derfor at få refunderet de 13.500, idet jeg trods forespørgsel hos dig har fået forkerte oplysninger.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 9. maj 2014 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af 13.500 kr.

Bureauet har i mail af 10. marts 2014 til klageren anført bl.a.:

”...

Direkte adspurgt om der ville komme kampagne, svaret jeg dig, at hvis jeg vidste det ville jeg annoncerer med det med samme, det har ikke noget formål at holde bedre priser hemmelige for kunderne, vi leve jo af at sælge rejser.

Så straks vi modtager en kampagne fra flyselskaberne annoncerer vi det på vore hjemmeside, via nyhedsbrev og annoncering i den trykte presse.

Men det er ikke muligt for mig at annoncere med en kampagne som ikke er kommet og derved ikke eksistere, om en sådan kampagne fra de forskellige flyselskaberne kommer, er det kun det enkelte flyselskab som har viden om.

Det jeg oplyste dig ud fra tidligere års erfaring var at det er normalen at der kommer kampagner som begynder efter påske frem til før sommerferien begynder og igen fra ultimo juli/primus august frem til ultimo september, sådan har det været de senere år.

Om der ville komme en kampagne i den første del at sommerferien var mit svar til dig at det forventende jeg ikke da salget der per tradition går fint, det med udgangspunkt i hvorledes det har været de senere år.

...”

I mail af 25. april 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Vi indgår den 18.februar 2014 en aftale med kunden om rejsearrangement og vilkår jvf bilag (...).

Kunden bekræfter med sin indbetaling af depositum den 21. februar 2014 rejsen med de vilkår der er gældende - herunder står der at billetter ikke kan ændres og annulleres eller refunderes efter depositum er indbetalt.

Der er ingen forbehold om at prisen kan ændres/stige/nedsættes såfremt vilkår skulle ændre sig på et senere tidspunkt og dette har heller ikke været på tale da det ikke er en mulighed.

Kunden har accepteret rejsens pris og indhold den 21. februar.

Generelt vedr. priser så ved vi kun hvad der har været og hvad vi har pt - men hvad flyselskaber, hoteller eller andre leverandører kommer med af tilbud på senere tidspunkter ved vi ikke - men det er jo ikke noget branche specifikt.

Om en kunde vil vente med at bestille i håb om billigere billetter eller andre tilbud er jo op til den enkelte. Vi kan vejlede om det som vi ved og har af erfaringer fra tidligere år - men vi kan ikke spå om fremtiden og det er også hvad kunden har fået at vide af [B] og som han også bekræfter (...).

...

Vi har afslået krav om tilbage betaling og dette fastholdes.

..."

Ankenævnets afgørelse

Indledningsvis bemærkes, at Ankenævnet ikke finder at kunne tage stilling til de enkelte bureauxs priskalkulationer, og den omstændighed, at andre rejsende efterfølgende har kunnet købe rejsen billigere end klageren, kan derfor ikke anses for en mangel, der berettiger til kompensation.

Klageren har ved bestilling og betaling af rejsen accepteret den af bureauet tilbudte pris på det samlede pakkerejsearrangement.

Herefter, og da klageren - mod bureauets benægtelse - ikke findes at have godtgjort, at bureauet har ydet garanti for, at rejsens pris ikke ville blive nedsat, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav.

Da klageren ikke 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 :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand