

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0199

afsagt den 19. marts 2015

KLAGER	K	(4 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Marmaris, Tyrkiet. 14.9.-21.9.2014.	
PRIS	I alt 25.884 kr. (ekskl. kreditkortgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga., at antallet af overnatninger var seks og ikke syv som bestilt.	
KRAV	”...ca. 1.000 kr. pr. person.”, i alt 4.000 kr.	
SAGEN INDBRAGT	11. november 2014	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. juni 2014 en rejse til Marmaris, Tyrkiet, for 4 personer for perioden fra søndag den 14. september til søndag den 21. september 2014 med indkvartering i to standardværelser på hotel Ideal Prime Beach. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at ”der er anført 7 overnatninger på ordrebekræftelse og billet – og vi fik 6 overnatninger”.

Af ordrebekræftelsen fremgår bl.a.:

” ...

Flyinformation

Udrejse:	...	Dato:	Tid:
Billund	...	14-09-2014	05:15
Bodrum	...	14-09-2014	10:05

Hjemrejse:	...	Dato:	Tid:
Bodrum	...	21-09-2014	01:15
Billund	...	21-09-2014	04:15

Hotelinformation

Hotel:	...	Check-in dato:	Overnatninger:
Ideal Prime Beach	...	14-09-2014	7

...

Vigtig rejse- og betalingsinformation

Rejseaftale: Tak for din bestilling

Vi beder dig kontrollere, at alle oplysningerne på denne bookingbekræftelse er korrekte og i overensstemmelse med det, du har ønsket at bestille. Er dette ikke tilfældet, beder vi dig rette uoverensstemmelserne hurtigst muligt. Vores katalog og hjemmeside – herunder Almindelige Betingelser for deltagelse i Pakkerejser samt Rejsevilkår – er en del af aftalegrundlaget. Når du har betalt depositum (hele rejsens pris, hvis rejsen er bestilt mindre end 45 dage (60 dage for golfrejser) før afrejse), betragter vi dette som din accept af ovennævnte betingelser og rejsevilkår samt af oplysningerne på bookingbekræftelsen.

...”

Af bureauets ”Værd at vide” fremgår endvidere:

” ...

Før rejsen

...

Check-in på hotellet

Ifølge internationale hotelregler, kan man først forvente at få adgang til sit værelse fra kl. 15.00.

...

Udcheckning sker normalt senest kl. 12.00 på afrejsedagen, der kan dog være enkelte

undtagelser hvor man skal forlade værelset tidligere. Dette gælder også hvis man skal rejse sent om aftenen.

...”

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

” ...

Vi havde glædet os rigtig meget til vores rejse til Marmaris med jeres selskab [B]. Det var nyt for os - og vi var selvfølgelig spændte på standarden. I det store og hele var hotellet, maden m.m. rimeligt tilfredsstillende. Den store nedtur kom, da vi opdagede, at turen var "afkortet" i forhold til informationerne på billetten, hvorpå der stod, at der var inkluderet 7 overnatninger. Udrejse og hjemrejsedatoer var også anført, MEN meget tydeligt 7 overnatninger, hvilket vi hurtigt kunne regne ud var hjemrejse søndag den 22. september.

Vi blev ret overraskede, da vi i informationsbogen fra [B] fandt ud af, at afrejsedagen var lørdag, hvilket ifølge regnestykker kun giver 6 overnatninger.

Prisen - 6.471,- fandt vi rimelig med 7 overnatninger, men helt sikkert ikke tilfredsstillende med 6 overnatninger, som giver en gennemsnit på over 1.000 kr. pr. døgn.

...”

I klageskemaet under punkt ”5. Klagen - Hvilket svar fik du fra rejseudbyderen?” fremgår endvidere:

” ...

Vi forlod hotellet sidst på eftermiddagen den 20. september for at nå ind til lufthavnen (130 km).

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 23. oktober 2014 til bureauet og mail af 15. december 2014 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”...ca. 1.000 kr. pr. person.”, i alt 4.000 kr.

Bureauet gør i mail af 20. oktober 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Ifølge internationale hotelregler reserveres et hotelværelse fra kl. 15:00 til kl. 12:00 den efterfølgende dag. Jeres værelse var reserveret fra søndag d. 14/9 kl 15:00 til søndag d. 21/9 kl 12:00, ialt 7 døgn. Alternativt ville værelset først have været til rådighed mandag d. 15/9, eller ville kun have været reserveret indtil lørdag d. 20/9 kl. 12:00.

I bestilte jeres rejse på vores hjemmeside, og accepterede i denne forbindelse flytiderne. Ligeså bekræftede i at have gennemlæst og accepteret vores rejsebetingelser, hvor følgende

fremgår:

Check-in på hotellet

Ifølge internationale hotelregler, kan man først forvente at få adgang til sit værelse fra kl. 15.00.

...

Udcheckning sker normalt senest kl 12:00 på afrejsedagen, der kan dog være enkelte undtagelser hvor man skal forlade værelset tidligere. Dette gælder også hvis man skal rejse sent om aftenen.

...”

I brev af 1. december 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

I forbindelse med bestilling af rejsen på [B's] hjemmeside, blev klager oplyst om de aktuelle flytider for både ud- og hjemrejse. Klager var derfor bekendt med ankomst- og afrejsetider + datoer. Vi står uforstående overfor, at klager forventede, at hjemrejse ville være den 22. september (se Pakkerejse-Ankenævnets bilagsnr. 6). Det fremgik tydeligt af både ordrebekræftelse og billet, at hjemrejse var (søndag) den 21. september 2014. Vi henviser til side 2 i de fremsendte rejsedokumenter (...), hvor følgende fremgår:

Rejseaftale: TAK FOR DIN BESTILLING

Vi beder dig kontrollere, at alle oplysningerne på denne bookingbekræftelse er korrekte og i overensstemmelse med det, du har ønsket at bestille. Er dette ikke tilfældet, beder vi dig rette henvendelse uoverensstemmelserne hurtigst muligt. Vores katalog og hjemmeside - herunder Almindelige Betingelser for deltagelse i Pakke rejser samt Rejsevilkår - er en del af aftalegrundlaget. Når du har betalt depositum (hele rejsens pris, hvis rejsen er bestilt mindre end 45 dage (60 dage for golfrejser) før afrejse), betragter vi dette som din accept af ovennævnte betingelser og rejsevilkår samt af oplysningerne på bookingbekræftelsen.

Klagers hotelværelser var reserveret fra den 14. september til den 21. september = 7 døgn. Ved bestilling af rejsen på [B's] hjemmeside [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk), har klager bekræftet at have accepteret [B's] rejsebetingelser (...).

Vi henviser iøvrigt til afsnittet "Værd at vide" (...), hvoraf det fremgår, at et hotelværelse er reserveret fra kl. 15:00 til kl. 12:00. Da klager skulle flyve hjem den 21. september kl. 01:15, var værelset reserveret til den 21. september kl. 12:00. Alternativt skulle klager have forladt værelset den 20. september kl. 12:00.

...

Vi står uforstående overfor, at klager først efter ankomst til rejsemålet, blev opmærksom på, at hjemrejsen finder sted den 21. september kl. 01:15. Klager "regnede ud" at hjemrejse ville være den 22. september, på trods af, at det fremgik af både ordrebekræftelse og rejsebevis, at afrejse fra Tyrkiet og ankomst i Danmark var den 21. september, men kontaktede på intet tidspunkt [B] for at få be- eller afkræftet dette.

Vi kan ud fra ovenstående ikke imødekomme klagers krav om tilbagebetaling af kr. 1.000.- person, og imødeser Pakkerejse-Ankenævnets kommentarer.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 23. oktober 2014 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren måtte forlade hotel Ideal Prime Beach lørdag den 20. september 2014 sidst på eftermiddagen for at nå flyet med afgang fra Bodrum Lufthavn den 21. september 2014 kl. 01:15.

Uanset at bureauet ikke har tydeliggjort, at klageren ikke kunne forvente at benytte den sidste overnatning på hotel Ideal Prime Beach fra lørdag den 20. september til søndag den 21. september 2014, men i stedet skulle tjekke ud lørdag den 20. september 2014 inden afgang fra hotellet, finder Ankenævnet, at det påhviler klageren at kontrollere, at rejsedokumenternes udvisende er i overensstemmelse med det bestilte.

Da klageren på denne baggrund har påtaget sig risikoen for, at bestillingen ikke svarede til den af hende hævdede forståelse, finder Ankenævnet, at klagerens krav ikke kan imødekommes.

Ankenævnet skal dog henstille, at bureauet fremover i aftalegrundlaget tydeliggør dagen og tidspunktet for hjemrejsen.

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