

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0027

afsagt den 16. juni 2015

KLAGER	[K]	(3 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Skirejse. St. Anton, Østrig. 10.1.-17.1.2015.	
PRIS	I alt 14.820 kr. (Ekskl. depositum for liftkort)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. beliggenheden. Utilfredsstillende service fra bureauet.	
KRAV	Ophævelse af købet med tilbagebetaling af hele rejsens pris på 10.434 kr. samt erstatning af udgifter til taxa på 96 Euro.	
SAGEN INDBRAGT	17. marts 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.900 kr. til klageren [K] samt renter fra den 19. februar 2015. 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 købte den 7. november 2014 ved mailkorrespondance en kør-selv-skirejse til St. Anton, Østrig, for 3 personer for perioden fra lørdag den 10. januar til lørdag den 17. januar 2015 med indkvartering i uspecificeret studio ferielejlighed (omtvistet). Med 8 dages liftkort.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. beliggenheden.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauets service var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er "[hotellet]" bl.a. beskrevet således:

”...

Afstande:

Centrum: 500 m.

Lift: 300 m.

Skibus: 100 m.

Piste: 300 m.

...

Ønsker I at bo centralt i St. Anton men alligevel i rolige omgivelser, væk fra den befolkede gågade i St. Anton, er Haus Daniela noget for jer.

...

[Hotellet] er til jer, der ønsker at bo tæt på liften og gågaden, men alligevel væk fra larmen.

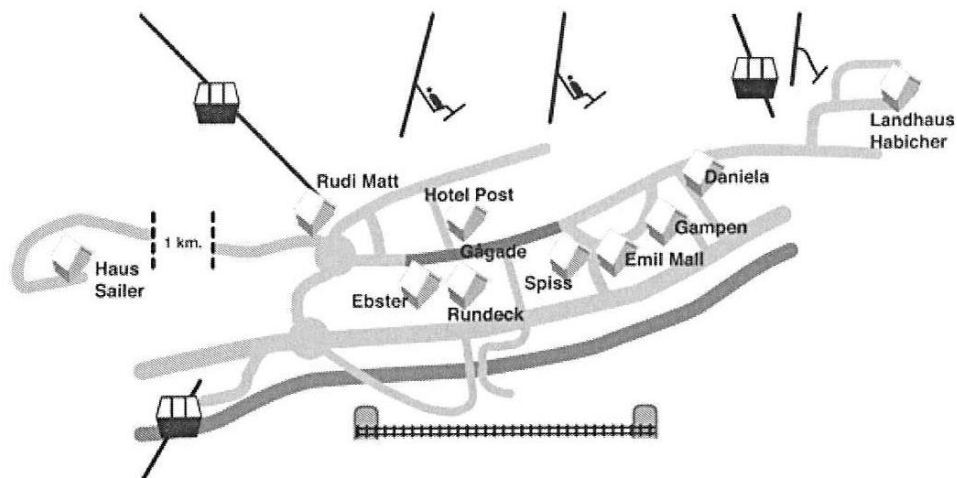
...”

I udbudsmaterialet er "Ferielejligheder" bl.a. beskrevet således:

”...

Ønsker I en billig skiferie, råder [B] over flere ferielejligheder i St. Anton. Mange af lejlighederne er privatejede og har derfor hver sit særpræg, Vælger I denne form for indkvartering, vil I først ved ankomsten få anvist, hvor I skal bo.

...



...”

Af klagerens ”Reservationsbevis” fremgår bl.a.:

” ...

Antal delt.:	4		
...			
Tekst		Pris	Pers.
Ophold i 4 pers. 2 vær. lejlighed i [hotel]		4.900,00	4
”			Pris ialt
...”			19.600,00

Af klagerens nye ”Reservationsbevis” fremgår bl.a.:

” ...

Antal delt.:	3		
...			
Tekst		Pris	Pers.
Ophold i 3 pers. Studio ferielejlighed		4.500,00	3
”			Pris ialt
...”			13.500,00

Af hotel [hotel 2’s] hjemmeside, hvor klageren blev indkvarteret, fremgår bl.a.:

” ...
 Du finder vores hjemlige familiehus i bydelen St. Jakob i stille og solrig placering.
 ...
 Skibus-stoppet er 1 minut væk. Den gratis skibus kører lige til ski-området St. Anton am
 Arlberg på få minutter.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 19. januar 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...
 For det første, henvendte vi os til [B] med et ønske om at få arrangeret en skiferie. Hertil bad vi om en lejlighed, centralt beliggende i selve St. Anton. Et ønske, der blev stillet os i udsigt at få opfyldt. For at være helt specifik, blev vi lovet en lejlighed i centrum af St. Anton. Dette fremgår af mailkorrespondancen fra 5. november 2014 14:05:30 sendt mellem [B] og [K]. Desuden fremgår det klart af rejsebeviset, at rejsen vil foregå til St. Anton og ikke fejlagtigt til St. Jakob, som det endte med i vores tilfælde. Vi boede på [vejnavn] på [hotel 2], mere end 3,5 km fra St. Anton centrum og dermed også fra nærmeste skilift - hvilket vi finder helt uacceptabelt.
 ...
 For det tredje, bliver vi nødt til at nævne den opførsel, der blev vist os, da vi kontaktede [B] omkring vores fejlplacering i St. Anton. Vi fik fat i en ansat [...], der i første omgang ikke ville/kunne hjælpe os, fordi [...] (ham vi havde købt vores rejse af) ikke længere arbejdede for [B].
 Vi fortsatte dog ufortrødent, idet vi ikke kunne se, hvorfor [medarbejderens] opsigelse/fratræden skulle have nogen form for indflydelse på vores reklamation.

Vi meddelte, at vi gerne ville flytte ind til en mere centralt beliggende lejlighed, men [B] oplyste os, at der ikke var nogen tilgængelig. Det tog vi til efterretning og ringede herefter rundt til nogle af de ledige hoteller vi fandt på [B's]s hjemmeside, der alle oplyste os, at vi kunne flytte ind samme aften og bo i deres lejligheder resten af ugen. En information vi ringede tilbage til [B] for at fortælle. Hun bekræftede nu pludselig dette, men sagde vi i så fald måtte betale fuld pris for det nye hotel/lejlighed, uden at kunne få pengene for den tidligere lejlighed refunderet. Et produkt vi ikke havde bedt om, eller havde været villige til at betale for, var vi blevet oplyst om dets placering.

Vi forsøgte derfor at aftale med [B], at vi gerne ville betale differencen på vores lejlighed, og én af de ledige lejligheder i St. Anton - en aftale [B]/[...] ikke vil gå med til.

Disse samtaler foregik over det meste af en aften, men [B] undlod i flere tilfælde at tage telefonen, hvorfor vi istedet måtte ringe til hovedkontoret, der stillede os igennem til hende. Vi finder det ligeledes uacceptabelt, at når i ([B]) har kunder, der er havnet i et problem, ikke ønsker at hjælpe/undlader at svare.

Med udgang i disse klagepunkter, forlanger vi en økonomisk kompensation. Vi forventer at købet anses som "ikke indgået", idet produktet ikke var det aftalte og vi derfor tilbagebetales totalbeløbet 10.434 kr. for ferien. Desuden forventer vi at få godtgjort vores ekstraudgifter i form af taxitransport hjem fra St. Anton til vores lejlighed i St. Jakob, da vi netop for at undgå både dette besvær og disse udgifter ønskede at bo i selve St. Anton. Der er her tale om 6 ture a 16 € svarende til 96 €.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 29. april 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver ophævelse af købet med tilbagebetaling af hele rejsens pris på 10.434 kr. samt erstatning af udgifter til taxa på 96 Euro.

Bureauet gør i mail af 26. januar 2015 til klageren bl.a. gældende:

..."

Jeg har set al mail korrespondance igennem vedr. jeres booking af skiferien, og jeg kan se, at I først fik tilsendt et tilbud til [hotellet] - et specifikt produkt liggende i St. Anton centrum. Dette tilbud blev mailet til jer på basis af flere deltagende. I korrespondancen fremgår det, at I ikke booker denne lejlighed, da I bliver færre deltagere.

Grundlaget for tilbuddet fra vores side ændres, hvorfor [medarbejder] fremsender et tilbud på en uspecificeret ferielejlighed. Som på vores hjemmeside er beskrevet som følgende:

Ønsker I en billig skiferie, råder [B] over flere ferielejligheder i St. Anton. Mange af lejlighederne er privatejede og har derfor hver sit særpræg. Vælger I denne form for indkvartering, vil I først ved ankomsten få anvist, hvor I skal bo.

Dette produkt er blevet fremsendt på reservationsbeviset - og efterfølgende på rejsebeviset. Begge gange bedes I tjekke, at I er indforstået med de informationer, der står. Vi har ikke fra jeres side hørt indvendinger imod dette førend jeres ankomst til St. Anton.

Da I ankom til St. Anton angav I til mig, at I ikke kunne forstå, at I ikke skulle bo i [hotellet]. Dette produkt er af en anden prisklasse og svarer ikke overens med det reserverede. Den indbetalte pris pr. person svarer til vores produkt ferielejligheder - og ikke lejligheder i [hotellet].

Jeg er af den opfattelse, at jeres forventninger til skiferien var baseret på det først tilsendte tilbud, - og kan godt forstå skuffelsen, hvis det er tilfældet. Men fakta er, at I har bestilt en anden rejse, da udgangspunktet ændrede sig.

[B] har stillede til fulde den reservede rejse til rådighed, så var det naturligvis for egen regning, hvis I ønskede, at flytte et andet sted hen. Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at det ikke var fordi jeg ikke ville tale med jer den pågældende lørdag hver gang I ringede, men fordi jeg var optaget på en anden linie. Jeg fleksede så godt muligt imellem begge telefoner og jeg vendte altid tilbage til jer med enten en opringning eller med sms.

Da I ikke selv ønskede at betale for ombooking, så var det ikke muligt for mig at hjælpe jer.

...

Jeg kan på baggrund af ovenstående ikke imødekomme jeres krav om godtgørelse.

..."

I mail af 17. april 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

..."

Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at der blev sendt et tilbud på 2 stk. 4 personers 2 værelses lejlighed i [hotellet] til i alt 8 deltagende.

Der blev herefter bestilt en lejlighed til 4 personer i [hotellet] til 4 personer til en pris af 4.900 kr. Der blev ikke indbetalt depositum herfor, men efterfølgende [blev] rejsen telefonisk ændret, da der var færre deltagende. Prisen ved 3 personer blev for dyr i denne lejlighed.

Der blev efterfølgende telefonisk aftalt at rejsen skulle ændres til en FERIELEJLIG ved 3 personer til 4.500 kr. pr. person. (Uspecificeret indkvartering). Bemærk venligst, at der på hjemmesiden står skrevet, at man ved ankomsten til området vil få anvist, hvor man skal bo. (Klagerens Bilag 8)

Produktet FERIELEJLIGHED er klart fremgået af såvel reservationsbevis samt endeligt rejsebevis - og prisen stemmer overens med det vi udbød på vores hjemmeside. Klageren har indbetalt depositum efter at der var indgået ny aftale, hvorfor denne naturligvis fra vores side opfattes som bindende. Vi beder ved udsendelse af alle reservationspapirer gæsterne gennemgå og læse det tilsendte, og henvende sig, hvis der skulle være uoverensstemmelser.

St. Jakob er en del af St. Anton, der består af flere mindre byer, der er lagt sammen. Jeg gør opmærksom på, at der ikke er indgået en specialaftale vedr. placering af den reservede ferielejlighed. Dette fremgår intet sted på hverken reservations- eller rejsebevis. Vi gør i vores rejsebetingelser opmærksom på, at "Specialaftaler, der ikke er anført rejsebeviset er bureauet uvedkommende."

Bemærk venligst at der ved specificerede produkter som [hotellet] er anført afstande til liften, skiløbet og centrum. Ved produktet FERIELEJLIGHED er der ikke angivet afstande. Hvis afstande til enten skiløb eller centrum var et meget vigtigt parameter for gæsten, så vil vi til enhver tid anbefale at købe et specificeret produkt.

Vi kan på baggrund af dette ikke imødekomme klagerens krav, da vi har stillet det reservede til rådighed.

Grundlæggende er jeg af den opfattelse, at den der har bestilt rejsen eventuelt ud fra egne tanker har haft en forventning om, at det var [hotellet], der var booket på trods af ny aftale, færre antal deltagere, nyt reservationsbevis, ny pris samt rejsebevis.

..."

Ankenævnets afgørelse

Rejsende har ved modtagelse af reservationsbevis pligt til at kontrollere, at reservationsbevisets udvisende er overensstemmende med det bestilte.

Hvis klageren ved modtagelsen af reservationsbeviset havde gennemlæst dette nærmere vedrørende beskrivelsen af indkvarteringen samt prisen, ville han efter Ankenævnets opfattelse have bemærket, at teksten ikke umiddelbart stemte overens med hans forståelse om, at han havde bestilt et ophold i Haus Daniela.

Efter det på bureauets hjemmeside oplyste sammenholdt med det på reservationsbeviset anførte, burde klageren i stedet have bemærket, at der var tale om en billigere indkvartering i en uspecificeret ferielejlighed eller i det mindste søgt forholdet afklaret ved henvendelse til bureauet umiddelbart efter modtagelsen af reservationsbeviset.

Klageren findes på denne baggrund at have påtaget sig risikoen for, at bestillingen ikke svarede til den af ham hævdede forståelse.

Ankenævnet finder dog, at klageren med rette havde kunnet forvente at blive indkvarteret i St. Anton by i bureauets uspecificerede ferielejligheder, og ikke udenfor byen i St. Jakob.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsomt til i alt 2.200 kr.,

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af taxaudgifter, der efter en samlet vurdering skønsomt fastsættes til i alt 700 kr.

Ankenævnet finder endelig, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at bureauets service var utilfredsstillende, hvorfor Ankenævnet ikke kan imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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 :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.900 kr. til klageren [K] samt renter fra den 19. februar 2015. 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