

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0040

afsagt den 16. juni 2015

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	”Nytår i Bad Bramstedt”. Bad Bramstedt, Tyskland. 30.12.2014-1.1.2015.	
PRIS	I alt 5.920 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Mistet tid på rejsemålet, da bussen afgik om formiddagen, og ikke om aftenen, med ankomst til Padborg ved midnat, som bestilt.	
KRAV	”Decort på kr. 1.480,-”	
SAGEN INDBRAGT	27. marts 2015	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. september 2014 på bureauets hjemmeside en busrejse ”Nytår i Bad Bramstedt” til Bad Bramstedt, Tyskland, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 30. december 2014 til torsdag den 1. januar 2015 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel TRYP By Wyndham Bad Bramstedt. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at han mistede tid på rejsemålet, da bussen afgik fra rejsemålet om formiddagen, og ikke om aftenen, med ankomst til Padborg ved midnat, som bestilt.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Rejsebeskrivelse

...

3. Dag

01.01.2015

Vi kan, om vi ønsker det, sove længe og bagefter nyde den store morgenbuffet. Sidst på formiddagen kører vi nordpå forbi Rendsburg og Slesvig. Indkøbspause ved Otto Duborg og frokostbuffet i Røde kro.

...

Praktiske oplysninger

Afgang – ankomst 2014

Bad Bramstedt	På- og afstigning	Afrejse	Hjemkomst
---------------	-------------------	---------	-----------

...

Padborg	Lejrvejen 12, OK	11:55:00	14:20:00
---------	------------------	----------	----------

...”

...

Af bookingforløbet på bureauets hjemmeside ved valg af ”hjemrejssted” fremgår bl.a.:

” ...

Horsens, 00:00. Frakørsel 56, Q8/Burgerking, Horsens V

Kolding, 00:00. Rutebilstation, Turistbusholdeplads

Padborg, 00:00. Lejrvejen 12, OK

Randers, 00:00. Randers Hallen, P-plads

...”

...

Af klagerens ”Bookingbekræftelse” fremgår bl.a.:

” ...

Rejsende:

...

Afrejssted: Padborg 12:10, Lejrvejen 12, OK

Hjemrejssted: Padborg 00:00, Lejrvejen 12, OK

...”

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 2. januar 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi har været stærkt utilfreds med ovennævnte nytårsrejse, idet vi føler os bondefanget med hensyn til rejsetiden.

Vi har booket rejsen via deres hjemmeside og ordrebekræftelsen fra den 5.9.14.

Herefter foretog vi sammenligningen med andre udbydere af samme produkt og kunne konstatere, at ved hjemkomsten til Padborg kl. 24,00 den 1.1.15 var Jeres tilbud konkurrencedygtigt, hvilket ikke var tilfældet da virkeligheden gik op for os i bussen om eftermiddagen den 31.12. kl. ca. 14,00.

Et rejsebevis er for os en kontrakt imellem køber og sælger, som skal overholdes af begge parter. Vi føler ikke at de har overholdt kontraktens ordlyd. Derfor mangler der 12 timers rejsetid. Netop den tid som vi skulle have brugt til at reconvalescere efter nytårsaftens anstrengelser. Foruden en besigtigelse af Bad Bramstedt.

...”

I mail af 21. januar 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Vor bestilling er affødt af en avisannonce og hjemmesiden vedr. nytårsrejsen.

Måske derfor har vi aldrig set en turbeskrivelse. Ej heller i bussen undervejs var der mulighed for at få en sådan. Men med bookingbekræftelse nr. XXXXXX blev vi orienteret om det væsentlige. Nemlig afgangstid og ankomsttid. Så her er du forkert orienteret.

Disse oplysninger var nok for os. Hjemmesiden har vi ellers ikke besøgt.

Efter indbetalingen af depositum modtog REJSEBEVISET MED NR. XXXXXX med de selvsamme oplysninger som tidligere.

Det passede os rigtig godt for vi ville få næsten en hel extra dag til afslapning den 1.1.2015. som du selv skriver: Vi kan, om vi ønsker det, sove længe og bagefter nyde den store morgenbuffet. Sidst på formiddagen kører vi nordpå.

Den sætning kendte vi da gudskelov ikke, før rejselederen nævner det i bussen, den 31.12. om eftermiddagen.

For at kunne være klar kl. 10,00 næste morgen skulle vækning da foregå kl. 8.00. Alt i alt er det at tage munden fuld.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 24. marts og brev af 4. maj 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Decort på kr. 1.480,-”.

Bureauet gør i mail af 16. januar 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi er meget forundret over jeres klage. Den 05.09.2014 kl. 13.49 gennemfører I en bestilling af rejsen Nytår i Bad Bramstedt på vores hjemmeside [www.\[B\].as](http://www.[B].as). I modtog derefter en mailbekræftelse på rejsen som I ser vedhæftet. Her fremgår udelukkende et mødetidspunkt

den 30.12.2014 på udrejsen og ikke en ankomsttidspunkt på hjemrejsen den 01.01.2015. Disse oplysninger er derimod at finde på vores hjemmeside, hvorfra I har booket rejsen. Se [www.\[B9\].as/Nytar-i-Bad-Bramstedt](http://www.[B9].as/Nytar-i-Bad-Bramstedt) under fanebladet Afgang - ankomst 2014. Her er anført ankomsttidspunkt i Padborg kl. 14.20, hvilket passer forholdsvis godt med den tid, hvor bussen rent faktisk ankom til Padborg.

I den online bookingprocess, som I har foretaget, vil alle ankomsttider være anført som kl. 00.00, hvad enten der er afstigning i Padborg, Horsens eller Frederikshavn.

Desuden kan man ligeledes på omtalte hjemmeside, hvor I bookede rejsen, læse dagsprogrammet for hele rejsen. Se Rejsebeskrivelse 2014 på samme link. På rejsens 3. dag skriver vi:

3. DAG

01.01.2015

Vi kan, om vi ønsker det, sove længe og bagefter nyde den store morgenbuffet. Sidst på formiddagen kører vi nordpå forbi Rendsburg og Slesvig. Indkøbspause ved Otto Duborg og frokostbuffet i Rødekre.

Udover omtalte to eksempler på beskrivelse af rejsens forløb, så har vores rejsekatalog Julemarkeder, Jul og Nytår 2014 ligget online fra maj 2014 indtil efter nytår. Heri har man også kunne læse om rejseforløbet. Endelig har man på [www.\[B\].as/Nytar-i-Bad-Bramstedt](http://www.[B].as/Nytar-i-Bad-Bramstedt) kunne se og udskrive en kopi af den katalogside som beskriver rejsen i vores rejsekatalog julemarkeder, jul og Nytår 2014.

Vi mener, at vi på flere måder har tydeliggjort rejseforløbet og at der på ingen måde kan være tale om økonomisk kompensation grundet forkert anført ankomsttidspunkt.

...

I brev af 24. april 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Kunden skriver at have fået information om hjemkomst 01.01.2015 kl. 00.00.

[B] kan ikke godkende hjemkomst i Padborg 01.01.2015 kl. 00.00, men i stedet bekræfte, at rejsegruppen var på hotellet Tryp By Wyndham i Bad Bramstedt til nytårsarrangement 01.01.2015 kl. 00.00.

...

Kunden hævder ikke at have fået information om rejsen 30.12.15 Nytår i Bad Bramsted.

[B] kan bekræfte følgende information om rejsen i henhold til bilag...:

...

Kunden modtager efter onlinebestilling straks en mail med rejsebevis og efterfølgende pr. post rejsebevis fra [B]. I disse forsendelser fremgår der udelukkende mødetidspunkt på udrejsen.

...

Kunden må forstå ud fra rejsebeskrivelsen, at afstigningstidspunkt i Padborg ikke er 01.01.2015 kl. 00.00, når der 01.01.2015 sidst på formiddagen køres forbi Rendsburg og Slesvig, og kl. 13.45 er der inkluderet frokostbuffet i Rødekre nord for Padborg. Kunden har fået rabat for manglende frokostbuffet, da kunden har afstigning i Padborg før Rødekre.

...

Afgang - ankomst på hjemmesiden [www.\[B\].as](http://www.[B].as)

Alle rejsens påstignings- og afstigningssteder herunder Padborg er nævnt med tidspunkter.

...

Bookingproces

I den online bookingproces bliver kunden bedt om at påføre afrejsested og hjemrejsested for hver enkelt rejsende. Alle hjemrejsesteder er påsat med tidspunkt 00.00. Kunden bør kunne

gennemskue, at bussen umuligt kan være på alle hjemrejsesteder tidspunkt 00.00 samtidigt.

...

Rejsekatalog med rejsebeskrivelse herunder afrejsetider og hjemkomsttider.

I [B's] rejsekatalog julemarkeder, jul og nytår og på hjemmesiden [www.\[B\].as](http://www.[B].as) er [B's] rejsekatalog julemarkeder, jul og nytår 2014 tilgængelig som online læsning.

Beskrivelsen for rejsen Nytår i Bad Bramsted nævnes ligeledes med rutekoder henholdsvis 4 for udrejsen og C for hjemrejsen. Rutekode C betyder vejledende hjemkomst til Padborg kl. 14.20.

Konklusion

[B] mener, at kunden ikke er fejlinformeret. Kunden har ikke gjort sig bekendt med den bestilte rejse. Kunden har haft adgang til information om hjemkomsttidspunkt i Padborg enten i [B] rejsekataloger eller på hjemmesiden [www.\[B\].as](http://www.[B].as). Kunden har desuden fået rabat for frokostbuffet i Rødekro på hjemrejsen, hvilket også indikerer, at rejsen ikke har hjemkomst i Padborg 01.01.2015 kl. 00.00 (midnat).

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 22. januar 2015 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, og under hensyn til programmet hvoraf det fremgår, at bussen afgår sidst på formiddagen den 1. januar 2015, samt at hjemkomst i Padborg kl. 14.20 er anført på bureauets hjemmeside, finder Ankenævnet, at klageren ikke med rette havde kunnet forvente, at bussen afgik fra rejsemålet om aftenen den 1. januar 2015 med ankomst til Padborg ved midnat.

Den omstændighed, at der på klagerens bookingbekræftelse er anført "Padborg kl. 00:00" som hjemrejsested, kan ikke føre til et andet resultat, da klageren i forbindelse med bookingen burde have indset, at bussen ikke kunne ankomme på samme tidspunkt til alle afstigningsstederne på bussens rute.

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