

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0076

afsagt den 11. september 2015

KLAGER	K	(2 voksne/4 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Si Kao, Thailand. 28.3.-12.4.2015.	
PRIS	I alt 95.162 kr. (Ekskl. afbestillingsgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering i to dobbeltværelser med fælles terrasse, og ikke et familieværelse, som bestilt.	
KRAV	Rejsens fulde pris svarende til 95.162 kr. Bureauet har på rejsemålet pr. kulance tilbudt et gavekort på 5.000 kr. til klageren.	
SAGEN INDBRAGT	11. juni 2015	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 12. januar 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Koh Lanta, Thailand, for 3 personer for perioden fra lørdag den 28. marts til søndag den 12. april 2015 med indkvartering i suite på hotel Chada Beach Resort & Spa. Med morgenmad.

Den 27. februar 2015 kontaktede klageren telefonisk bureauet og ændrede sin rejse til Si kao, Thailand, for 6 personer for perioden fra lørdag den 28. marts til søndag den 12. april 2015 med indkvartering i familieværelse på hotel Anantara Si Kao Resort. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, da klageren blev indkvarteret i to dobbeltværelser med fælles terrasse, og ikke et familieværelse, som bestilt.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Værelser

...

Familieværelse til 4-6 personer, som består af to dobbeltværelser, der forbindes via terrassen (ingen indvendig dør mellem værelserne), og privat pool.

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår bl.a.:

”...

Familierum for 4 pers.
2 ekstrasenge.

...

Vigtig information:

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af denne billet, på [B's] hjemmeside [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk) under ”At rejse med [B]” og ”Rejsevilkår”, samt af folderen ”Almindelige betingelser for deltagelse i Ferierejser”.

...

Det er kundens ansvar at have sat sig ind i disse oplysninger og vilkår inden afrejse, idet din betaling af rejsen opfattes som en accept heraf.

...

[B's] rejsevilkår

...

Pkt. I – Indtegning

Indtegning til en rejse kan ske ved personlig eller telefonisk henvendelse til [B] samt via internet. Indtegningen, og dermed oplysningerne og vilkårene i kataloget, er bindende for [B] og kunden, når depositum/rejsens fulde pris er indbetalt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på ordrebekræftelsen/billetten og i prislisten anførte vilkår for rejsen samt almindelige bestemmelser for ferierejser.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 13. april 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Efter telefonisk rådgivning af jeres rejsekonsulenter bestilte vi via telefonen vores drømmetur til Thailand på Anantara Si Kao Resort. Rejsekonsulenten anbefalede os et familierum til 4 personer med 2 ekstrasedge, hvor børnene sov på eget værelse. På vores billet fremgår der teksten "Familierum for 4 pers. / 2 ekstra senge" og ud fra det rejste vi af sted med den klare opfattelse at der var tale om et værelse bestående af to rum.

Ved ankomst til hotellet bliver vi præsenteret for to selvstændige hotelværelser der deler en terrasse med en swimmingpool. Vi gør med det samme jeres personale/guider opmærksom på at dette ikke lever op til det vi har bestilt og beder om at blive flyttet til et andet rum.

Guiderne undersøger sagen og vender tilbage med den information at der ikke er andre ledige rum, og at der på jeres hjemmeside står at et familierum består af to værelser der er forbundet med fælles terrasse. Vi slår fast overfor personalet at vores rejse er bestilt telefonisk hvorved vi ikke er blevet præsenteret for denne information og at der på vores faktura/billet står at vi skal have et "Familierum for 4 pers med to ekstra senge". Herefter får vi tilbudt et gavekort på kr. 5000,- som kompensation, hvilket er en klar erkendelse fra [B's] side om at der er begået en fejl. Det er dog vores klare opfattelse af dette beløb ikke afspejler problemets omfang, hvorfor vi afslår dette.

Følgende ting finder vi yderst kritisabelt ved [B's] salg af denne rejse.

- Vi har ikke modtaget korrekt information ved køb hos rejsekonsulenten, og har ikke haft mulighed for at fange "fejlen" da billetens/fakturaens ordlyd ikke giver indtryk af to helt selvstændige værelser. At sælge et produkt som et familieværelse giver et klar indtryk af en samlet enhed.
- Vi finder det enormt kritisabelt at [B] lægger op til at terrassen benyttes som forbindelse mellem værelserne af flere årsager.
 1. Da der er tale om mindre børn ville det kræve at dørene holdes ulåst om natten hvis nogen f.eks. skulle blive kede af det. Dette udgør en sikkerhedsrisiko, og set i lyset af sagen som den Portugisiske "Madeline" sag finder vi det uhørt at man overhovedet vil forslå det!
 2. At bede mindre børn om at skulle gå ud på en terrasse om natten, banke på en låst dør og afvente at forældrene høre det, er på ingen måde et rimeligt krav! Terrassen er om aften meget besøgt af firben, hunde og katte, og det er nok ikke lige det en skræmt træt 7 årige pige har lyst til at stå alene med om natten.
- Da vi som nævnt har mindre børn, så vi os nødsaget til at dele familien op således at der var en forælder på hvert værelse. Denne udvej gjorde at vi som mand og kone ikke har kunnet sove sammen i vores ferie. Dette er gået ud over den voksne kvalitetstid man som voksen forældre har om aften når børnene er lagt, og har været en primær årsag til at humøret og glæden ved at være på ferie som voksne ikke har været til stede.

...

Konklusionen er, at det produkt vi har købt IKKE er blevet leveret.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 20. maj, 11. juni og 15. juli 2015 til Ankenævnet.

Bureauet har på rejsemålet pr. kulance tilbudt klageren et gavekort på 5.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver rejsens fulde pris svarende til 95.162 kr.

Bureauet gør i mail af 7. maj 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

I forbindelse med jeres skrivelse har vi været i kontakt med vores rejseledere på destinationen som bekræfter jeres henvendelse. Dertil bekræfter både rejselederne samt hotellet at I modtog korrekt og bestilt værelsestype, hvortil vi beklager at denne ikke levede op til jeres forventninger. Eftersom bestilte produkt blev modtaget, var muligheden for en løsning begrænset, hvortil rejselederne forsøgte være behjælpelig og imødekommende.

Ydermere har vi været i kontakt med vores salgsafdeling samt tjekket jeres reservation igennem.

Rejsen var oprindelig bestilt via internettet for 3 personer, hvortil der den 27.02 foretages en justering pr. telefon, da yderligere 3 personer tilføjes bestillingen. Vores rejsekonsulent vejleder derfor til et produkt som vil garantere sengeplads til 6 personer, idet det oprindelig hotel ikke havde mulighed for dette. Hertil tilføjer salgskonsulenten, at der ikke var nogle spørgsmål angående forbindelse mellem værelserne. Dette sker 1 måned inden afrejse.

Dertil kan vi se at I har betalt rejsen via internettet og derved haft rig tilgængelighed samt mulighed for at tjekke og kontrollere bestillingen inden betalingen.

Som rejsende har man et medansvar for at kontrollere og sikre sig, at bestillingen stemmer overens med det man ønsker, inden betaling.

Billetten dokumenterer det bestilte produkt, hvortil indholdet og beskrivelse af dette uddybes under hjemmesiden. Samtidig accepterer man ved rejsens betaling vores rejsebetingelser og dermed oplyst information på hjemmeside. I henhold til dette vil vi venligst henvise til nedenstående information.

...

Værelser

...

Familieværelse til 4-6 personer, som består af to dobbeltværelser, der forbindes via terrassen (ingen indvendig dør mellem værelserne), og privat pool.

...

På baggrund af ovenstående finder [B] ikke belæg for at yde nogen godtgørelse.

...”

I brev af 7. juli 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager har bestilt et familierum for 4 personer med mulighed for 2 ekstrasinge på Hotel Anantara Si Kao i Thailand, Krabi.

Denne værelsestype beskrives nærmere på Star Tours hjemmeside under præsentationen af hotellet: Familieværelse til 4-6 personer, som består af to dobbelt værelser, der forbindes via terrassen (ingen indvendig dør mellem værelserne) og privat pool.

Som det fremgår af klagers billet, side 2, gennemføres rejsen i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af billetten, på [B's] hjemmeside: 'At rejse med [B] samt

[B's] rejsevilkår.

Såfremt man ikke har mulighed for at læse [B's] vilkår på hjemmesiden, kan man som der står, rekvirere en folder, der indeholder [B's] rejsevilkår/betingelser for deltagelse i ferierejser. De '[B's] rejsevilkår', som klager har printet ud sammen med billetten, har desværre været en forældet version grundet en fejl i [B's] system (Pakkerejse-Ankenævnets bilags nr. 2)

PKT. 1. - INDTEGNING: Indtegningen, og dermed oplysningerne og vilkårene i kataloget, er bindende for [B] og kunden, når depositum/rejsens fulde pris er indbetalt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på ordrebekræftelsen/billetten og i prislisten anførte vilkår for rejsen.

[B] har ikke længere hverken katalog eller prisliste, idet alt nu fremgår af [B's] hjemmeside [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk), - herunder blandt andet hotel beskrivelser samt priser.

Uagtet dette, mener vi, at klager som minimum burde have læst beskrivelsen af hotellet på [B's] hjemmeside, idet man aldrig kan komme omkring alle forhold ved rejsen i forbindelse med salg af rejse pr. telefon. Herudover er den rejsende altid nærmest til at kende sin egne ønsker samt behov ved rejsen og bør derfor sikre sig, at det bestilte produkt er i henhold til det ønskede.

...

[B] mener således at have leveret det bestilte produkt, og at der derfor ikke er tale om en mangel ved rejsen, som berettiger klager til kompensation.

..."

...

Ankenævnets afgørelse

Det følger af bekendtgørelse om pakkerejser, at kunden skal gives visse oplysninger om bl.a. rejsens pris og indkvartering inden aftalens indgåelse.

Efter Ankenævnets opfattelse er det dog tilstrækkeligt, at der på rejsebeviset vedrørende konkrete forhold såsom beskrivelse af indkvarteringen henvises til, at katalog mv., som i dag sidestilles med bureauets hjemmeside, er en del af aftalen, således at kunden kan gøre sig bekendt med denne, såfremt kunden ikke allerede er det, og således at kunden ved hurtigt at gøre indsigelse over oplysninger, som fremgår heraf, men som kunden ikke var bekendt med ved bestilling af rejsen, kan frigøre sig fra aftalen.

Ankenævnet finder herefter, at klageren i det væsentlige har været indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Ankenævnet skal henstille, at bureauet fremover på fakturaen i sådanne tilfælde tydeliggør indkvarteringsstypen.

Forbrugerrådet Tænk skal yderligere henstille, at det på fakturaen anføres, at det omhandlede familierum består af 2 separate værelser.

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