

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0140

afsagt den 22. januar 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K v/F	(1 person)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Safarirejse. ”Afrika på første række”, Sydafrika. 13.2.-22.2.2015.	
<b>PRIS</b>	I alt 18.710 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering i [B's] Camp dag 2-9, da gruppen på 7 rejsende ikke blev indkvarteret som de eneste gæster i campen, hvilket medførte at de ikke havde adgang til alle seks værelser.	
<b>KRAV</b>	Økonomisk kompensation.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	14. september 2015	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.500 kr. til klageren samt renter fra den 21. februar 2016. 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 %.*

*Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. maj 2014 ved telefonisk henvendelse til bureauet en safarirejse ”Afrika på første række” til Sydafrika, for 1 person for perioden fra fredag den 13. februar til søndag den 22. februar 2015 med indkvartering i [B’s] Camp. Med All Inclusive.

Klageren og nogle medrejsende har indbragt i alt 6 klagesager for Ankenævnet (sag nr. 2015/0125, 2015/0127, 2015/0129, 2015/0130, 2015/0132 og 2015/0140). Klageren i sag 2015/0132 har fuldmagt til at repræsentere klageren i denne sag.

Klageren gør gældende, at ”...vi ikke havde adgang til alle værelser i [B’s] Camp.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Afrika på første række

[B’s] Camp

...

- Bo I jeres egen eksklusive camp på 500 kvm med stor privat pool terrasse direkte ud til [O] River og [...] National Park

...

Er I en gruppe på mellem 6 og 12 personer, der ønsker jeres egen private safari oplevelse i luksusklassen er [B] Camp et oplagt valg. Her får I jeres helt private safari camp på 500 m<sup>2</sup> med privat kok, chauffør/guide og privat safariprogram inkluderet i prisen.

...

[...] Campen er [B]s mest eksklusive lodge. Det er en selvstændig lodge beliggende på [B]s jorde – kun få minutters gang fra hoved lodgen, men med tilpas afstand herfra til at kunne sikre adskilt og privat atmosfære. Her får I 500 m<sup>2</sup> til rådighed med i alt 12 sengepladser fordelt på 4 store dobbeltværelser med eget badeværelse og 2 lidt mindre dobbeltværelser som deler badeværelse. I hver villa er der stor opholdsstue med pejs, tv og privat køkken. I campen har I fred, ro og privatliv. Nyd livet ved jeres egen pool og følg med i dyrelivet fra jeres private, møblerede terrasse, der har panoramaudsigt over bushen og [O] River. Her kan I være sammen og dele dagens oplevelser, når I kommer hjem.

...

Faciliteter i [B’s] Camp

2 villaer på tilsammen 500 m<sup>2</sup> med i alt 12 sengepladser. (I skal være mindst seks fuldt betalende gæster for at leje [B’s] Camp)

- [Villa] 1: Villa Suite på 300 m<sup>2</sup> med tre store dobbeltværelser (...)
- [Villa] 2: Villa Suite på 200 m<sup>2</sup> med et stort dobbeltværelse og to mindre dobbeltværelser (...)

...”

I klagerens ”Faktura” fremgår endvidere:

”...

Rejsen inkluderer:

...

- 7 overnatninger på [B's] Lodge, som I har eksklusivt (7 personer), med privat terrasse ud til [...] floden og egen pool.
- Alle måltider tilberedt af privat kok. Drikkevarer er inkluderet.
- Stort tur program:
- Heldags safaritour i åbne safari biler i [...] National Park
- Heldags Panoramatur i Drakensbjergene
- Halvdagstur til nærliggende "Big 5" vildtreservat
- Halvdags kulturel tur til den afrikanske landsby Lulekani Township
- Bush walks med professionelle rangere i den storslåede natur
- Sunset Game Drives i åbne safari biler, inkl. vin, vand & snacks fra udsigtspunkt

..."

I mail af 27. januar 2015 til klagerens medrejsende anfører bureauet bl.a.:

..."

Nu nærmer jeres rejse til [B's] Lodge sig.

Jeg har vedhæftet en plantegning over [...] Campen, hvor I bor. Jeg skal bede dig om at give mig besked om hvem der skal bo i hvilke værelser.

Jeg gør opmærksom på, at I ikke har værelse [x] til rådighed. Det er beboet af andre gæster, der hører til programmet i hovedlodgen.

De er orienteret om at de ikke må bruge hverken terrasse eller swimmingpoolen i [B's] Campen, da I har eneret på det.

[Værelse x] har separat adgang og har ingen indvendig forbindelse til værelse [y].

..."

Klagerens medrejsende har nærmere begrundet klagen i mail af 1. februar 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

..."

Vi er en gruppe på syv personer, som har booket og betalt for en uge på [B's] Camp, som består af to villaer på tilsammen 500 m<sup>2</sup>, med afrejse den 13. februar 2015. Vi valgte [B's] Camp, fordi vi er fem singler og et par, der rejser sammen, og vi vil gerne have hver vores værelse, når vi rejser sammen, så vi har brug for seks værelser. Ifølge jeres salgsmateriale kan man få [B's] Camp eksklusivt, hvis man er en gruppe på 6-12 personer. Der står da også i vores bookingbekræftelse, at vi har [B] Camp på 500 m<sup>2</sup> eksklusivt. Det er altså det, vi har købt og betalt for. Så vi er temmelig rystede over at modtage en e-mail fra dig, under tre uger inden vi skal af sted, hvori du skriver, at der er et af soveværelserne i [B's] Camp, som vi ikke har til rådighed, fordi I skal bruge det til andre gæster. Med andre ord får vi ikke det, vi har købt og betalt for. Det er simpelthen ikke i orden. Vi skal bruge det soveværelse, og I har ingen ret til at sælge et værelse, vi allerede har betalt for, til anden side.

..."

I mail af 1. februar 2015 til bureauet anfører klagerens medrejsende endvidere:

..."

Så kan jeg ikke forstå, hvorfor der står følgende på jeres hjemmeside:

"Faciliteter i [B's] Camp

2 villaer på tilsammen 500 m2 med i alt 12 sengepladser. (I skal være mindst seks fuldt betalende gæster for at leje [B's] Camp)

[Villa]1: Villa Suite på 300 m2 med tre store dobbeltværelser (svarer til 1½ [O] Villa Suite 2 - læs evt. mere om [O] villa suiter her)

[Villa] 2: Villa Suite på 200 m2 med et stort dobbeltværelse og to mindre dobbeltværelser (svarer til Olifant Villa Suite 1,3,4 & 5)"

Og det er jo ligesom det, vi troede, vi havde købt. Så det undrer os meget at få at vide, at der er et værelse, vi ikke har råderet over i den uge, vi er der. Der står ikke nogen steder, at man ikke skal forvente at kunne råde over alle soveværelserne i [B's] Camp, når man lejer den, eller at soveværelse [x] kan anvendes separat. Og det blev heller ikke specificeret, da vi bestilte.  
...

I udateret brev til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

” ...

Af hjemmesiden fremgik det, og det gør det stadig, at det var muligt at bestille indkvartering på hele [B's] Camp på [B's] Lodge i Sydafrika, hvis vi var en gruppe på mellem 6-12 personer, der rejste sammen.

Vi kiggede på beskrivelsen og plantegningen over [B's] Camp og blev enige om, at denne rejse og indkvartering dækkede vores behov (...). Helt centralt var, at de 5 singler kunne få hver deres individuelle værelse og parret kunne dele værelse. [B's] Camp består nemlig ifølge [B's] hjemmeside af 2 villaer på i alt 500 m2 med i alt seks værelser til rådighed, hvoraf 2 deler toilet og bad. Endvidere var det også af betydning for os, at der var egen pool, stor privat møbleret terrasse mv. i [B's] Camp.

...

Det var til stor gene for vores gruppe, at vi nu skulle finde to, der kunne dele værelse og til endnu større gene for [M] og [M1], at de skulle dele værelse, idet de havde bestilt ud fra den forventning, at de hver kunne råde over et de 6 værelser.

...

Under vores ophold i [B's] Camp konstaterede vi, at parret der var indkvarteret i værelse [x] gjorde brug af den private terrasse, som vi alene skulle have adgang til.

” ...

Klagerens medrejsende har yderligere begrundet klagen i mail af 19. april 2015 til bureauet og mail af 24. december 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver økonomisk kompensation.

Bureauet gør i mail af 1. februar 2015 til klagerens medrejsende bl.a. gældende:

” ...

Det er vores opfattelse, at I får det I har købt og betalt for.

Der er ikke tale om, vi sælger et værelse I har købt og betalt for til anden side. I har betalt for 7 personer.

I har betalt for [B's] Campen inklusiv 6 personer, kr. 106.970,- plus ekstra person kr. 16.995,-,

i alt 7 personer.

I jeres booking bekræftelse står:

7 overnatninger på [B's Lodge], som I har eksklusivt (7 personer), med privat terrasse ud til [O] floden og egen pool.

Vi har udtrykkeligt specificeret 7 personer, vi aldrig bekræftet hverken eneværelser eller at I med 7 personer havde råderet over [værelse x], som ikke har indvendig adgang.

I har for 7 personer endog 10 sengepladser og 5 værelser i de 2 store huse, der er 500 m<sup>2</sup>.

Værelse [x] ligger har ingen indvendig adgang til husene. Værelse [x] kan anvendes separat.

Vi mener, at vi lever op til, at I har [B's] Campen eksklusivt:

Det eksklusive er, at:

I har [B's] Campens faciliteter; terrasserne, poolen osv. for kun jeres gruppe.

I har alle måltider (egen kok) og udflugter (egen bil og guide) for kun jeres gruppe.

I har 2 store huse på 500 m<sup>2</sup> med 5 værelser til 7 personer.

...

I mail af 4. februar 2015 til klagerens medrejsende anfører bureauet endvidere:

”...

I har betalt for 7 personer og vi har på bekræftelsen noteret, at det er [B's] Campen for 7 personer. Vi bekræfter ikke at I har 12 sengepladser til 7 personer.

På alle tegninger kan man se, at der ikke er indvendig dør imellem [Værelse x] og værelset ved siden af, ligesom [Værelse x] ikke har direkte adgang til terrassen. Det er som en alm. Bungalow.

Vi er fyldt på [B's] Lodge i uge 8, hvorfor vi anvender [Værelse x] som alm. Bungalow.

I er 7 personer og har 10 sengepladser til rådighed!

I har [B's] Campen eksklusivt (som beskrevet i min mail af 01. februar).

Jeg kunne forstå, hvis der pludselig var andre gæster der skulle deltage i jeres måltider og udflugter, at I så undrede jer og det med rette. Men det er jo ikke tilfældet.

Vi har på intet tidspunkt været gjort bekendt med, at I ønskede og forventede enkeltværelser og 12 sengepladser til 7 personer. Det er jo i så fald lidt af et scoop, i det vi i de almindelige bungalows tager et enkeltværelsestillæg på kr. 3.000,- per person per uge.

Og at 2 personer ikke kan dele værelse undrer mig, da den oprindelig forespørgsel for de 3 personer der skal til Durban var på et 3-sengsværelse til 3 voksne.

Vi kan desværre ikke tilbyde 12 sengepladser til 7 personer, og det er vores opfattelse, at vi stadig lever op til det der er bekræftet og betalt for, hvilket er [B's] Campen eksklusivt for 7 personer.

...”

I brev af 8. december 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

På alle 7 fakturaer som er aftalegrundlaget har vi gjort som det fremgår alle på købstidspunktet gjort opmærksom på at [B's] Campen er for 7 personer.

Kunderne bad om at få hver sin faktura, derfor er der udstedt 7 fakturaer - og den samlede pris for opholdet og [B's] Camp er delt ligeligt i 7 (kr. 18.710,- per person).

Prisen for at have [B's] Campen eksklusivt er kr. 106.970,- for 6 personer - for den 7. person betales vores normale pakkepris på kr. 16.995,- per person

Det er vores opfattelse at vi stadig leverer det de har betalt for og der ikke er tale om at de har

betalt for noget de ikke får:

1) Vi har ikke på noget tidspunkt bekræftet [B's] Campen til 12 personer, det korrekt at der står i materialet at der kan bo 12. Men vi skriver på deres bekræftelse/r/fakturaer (se vedhæftede), at de har den for 7 personer). Havde vi havde skrevet 12 personer, så kunne jeg forstå at de gør krav på alle sengepladserne. Eller de havde betalt for 12, men så ville prisen være kr. 208.940,- (de har betalt kr. 130.970 for de 7 personer).

Vi har udtrykkeligt specificeret 7 personer, vi aldrig bekræftet hverken eneværelser eller at de med 7 personer havde råderet over [Værelse x], som ikke har indvendig adgang.

De har for 7 personer endog 10 sengepladser og 5 værelser i de 2 store huse, der er 500 m2.

Værelse [x] har ingen indvendig adgang til husene. Værelse [x] kan anvendes separat.

2) De betaler væsentligt mindre end de ville have gjort hvis de skulle bo i enkeltværelser i alm. River Bungalows i [B's] Lodge. Hvor der opkræves et enkeltværelses tillæg på kr.

3.000,- per person, det vil sige at hvor de betaler kr. 130.970,- for 7 personer, og oven i købet har det eksklusivt (se beskrivelse nedenfor), så ville hvis de skulle have haft 6 River Bungalows (have skulle betalt kr. 133.965,-) og det er uden privat kok, serveringspersonale, uden private biler og egne guider, som de stadig får trods en mindre pris.

De har haft [B's] Campen eksklusivt:

Det eksklusivt er, at:

De har [B's] Campens faciliteter; terrasserne, poolen osv. for kun jeres gruppe. De har alle måltider (egen kok) og udflugter (egen bil og guide) for kun jeres gruppe. De har 2 store huse på 500 m2 med 5 værelser og 7 senge til 7 personer.

...

Klageren viser i sit Bilag... at værelse [x] bruger privat terrasse.

Det er ikke korrekt, der er ikke tale om nogen privat terrasse som er en del af [B's] Campens terrasse, som det ligeledes fremgår af Plantegningen (bilag...) og Fugleperspektiv foto af [B's] Campen, så er de private terrasser til [B's] Campen foran stuerne i de 2 Villaer, og dem har klageren haft eneret over, de har ikke været brugt af gæsterne i [x]. Gæsterne i [x] har ikke overhovedet opholdt sig andre steder i [B's] Campen end foran deres eget værelse.

Derudover har terrassen foran [x] en separat adgang/stige som det fremgår af fotoet (og som det i øvrigt også tydeligt fremgår af klagers bilag...

Som vist på Bilag..., så er adgangen til terrassen/poolområdet IKKE den trappe ved [x] men derimod en separat adgang/trappe.

..."

...

## Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren og dennes medrejsende havde adgang til fem dobbeltværelser, og ikke alle seks dobbeltværelser, i [B's] Camp under opholdet i perioden 14.-22. februar 2015, og at der var indkvarteret andre gæster i det ene dobbeltværelse, som havde egen separat indgang.

Da klageren og dennes medrejsende, ud fra udbudsmaterialet, med rette havde kunnet forvente at blive indkvarteret som de eneste gæster i campen med adgang til alle seks dobbeltværelser, finder Ankenævnet, at rejsen ikke har været afholdt i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

På denne baggrund, og under hensyn til at klageren har måttet dele værelse med en medrejsende, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.500 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.300 kr. (sagskategori 2).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.500 kr. til klageren samt renter fra den 21. februar 2016. 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

  
Mikael Kragh  
Formand