

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0158

afsagt den 22. marts 2016

| | | |
|-----------------------|--|-------------------|
| KLAGER | K | (2 voksne/2 børn) |
| SALGSBUREAU | B | |
| ARRANGØR | B | |
| REJSEMÅL | Rundrejse. Borneo, Malaysia. 23.6.-14.7.2015. | |
| PRIS | I alt 115.500 kr. | |
| KLAGEN ANGÅR | Utilfredsstillende rundrejsearrangement navnlig pga. ændring af flybilletter, som medførte at rejsens pris blev højere samt at bureauet, uden at oplyse klageren herom, nedgraderede hotellet i Kota Kinabalu og fjernede fuldpensionstillæg på hotel Bunga Raya Island Resort på Gaya Island. | |
| KRAV | Kompensation. | |
| SAGEN INDBRAGT | 4. november 2015 | |

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. marts 2015 en rundrejse til Borneo, Malaysia, for 4 personer for perioden fra tirsdag den 23. juni til tirsdag den 14. juli 2015 med indkvartering, forplejning og udflugter i henhold til rejseplanen.

Klageren gør gældende, at ”Fik rejsetilbud som vi godkendte som indbefattede Horizon Hotel og fuldpensionstillæg for 4 personer på Bunga Raya Island Resort. Herefter oplyser rejsebureau at den flyver som stod i rejsetilbuddet alligevel ikke fløj (Cathay Pacific) - pris 108.000,-. Han oplyser at han finder billigste alternativ med afrejse anden dag og vores tilbud stiger til 115.500,-. Han beder os godkende de ændrede flytider, men har samtidig uden vores vidende ændret og forringet vores rejse til Sabah Oriental Hotel og fjernet fuldpensionstillæg for 4 personer på Bunga Raya Island Resort.”

I mail af 11. februar 2015 til klageren og vedhæftet tilbud, rejseplan og betingelser fremgår bl.a.:

” ...

Tilbud

...

Som aftalt modtager I vores rejseforslag og pris ide på rejsen til Borneo.

Det i tilbuddet fremsendte er baseret på d.d. priser og regler og der er endnu ikke foretaget nogen reservationer, udover forhåndsreservation på flybilletter.

Der tages derfor forbehold for pris og ledighed indtil endelig reservation og bekræftelse af landarrangement.

...

3x Flybillet med [Flyselskab1] og [Flyselskab] (voksen)

1x Flybillet med [Flyselskab1] og [Flyselskab] (barn 2-11 år)

Horizon Hotel

...

Bunga Raya Island Resort

...

Deluxe Villa inkl. morgenmad

Fuldpensionstillæg for 4 personer

...

Beløb

...

Total

108.000,00

...

Rejseplan...

...

24-06-2015

Horizon Hotel

27-06-2015

...

Superior værelse inkl. morgenmad og opredning

Horizon Hotel et førsteklassehotel beliggende midt i Kota Kinabalu bedste underholdnings- og shopping område med bare få minutters gang

til Central Market. Hotellets interiør er sammensat af specielle materialer og farver, der giver en meget unik og moderne stil. Alle 180 værelser er store og rummelige samt udstyrede med alle moderne bekvemmeligheder. På 6. etage ligger hotellets udendørs swimmingpool, fitnesscenter og poolbar med en helt fantastisk udsigt til Det sydkinesiske hav. Hotellet byder desuden på to restauranter og har en indbydende spa, hvor man kan lade sig forkæle med afslappende behandlinger.

...
06-07-2015 Bunga Raya Island Resort
13-07-2015 ...
...”

I mail af 12. februar 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...
Vi bekræfter at vi gerne vil købe rejsen, der skal bare lige rettes på datoerne 27. og 29. juni i rejseplanen.
...”

I mail af 16. februar 2015 til klageren og vedhæftet tilbud, rejseplan og betingelser fremgår yderligere:

” ...
Det glæder mig at kunne fremsende vedhæftede tilbud, som er opdateret med (igen) at indeholde Danum Valley.
Desværre har [Flyselskab 1] ændret deres tidsplaner, således at der desværre ikke flyves mellem Hong Kong og Kota Kinabalu d. 24. juni ☹
Jeg har derfor fundet billigste alternativ med en god forbindelse og et super flyselskab.

...
Tilbud

...
Som aftalt modtager I vores rejseforslag og pris ide på rejsen til Borneo.
Det i tilbuddet fremsendte er baseret på d.d. priser og regler og der er endnu ikke foretaget nogen reservationer, udover forhåndsreservation på flybilletter.
Der tages derfor forbehold for pris og ledighed indtil endelig reservation og bekræftelse af landarrangement.

...
3x Flybillet med [Flyselskab 2] og [Flyselskab] (voksen)
1x Flybillet med [Flyselskab 2] og [Flyselskab] (barn 2-11 år)

Sabah Oriental Hotel

...
Standardværelse inkl. morgenmad og opredning

...
Bunga Raya Island Resort

...
Deluxe Villa inkl. morgenmad

| | |
|-------|------------|
| ... | Beløb |
| ... | |
| Total | 115.500,00 |
| ...” | |

I mail af 17. februar 2015 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...
Vi vil gerne benytte os af nedenstående tilbud, så du bestiller bare.
...”

I mail af 25. februar 2015 til klageren og vedhæftet bekræftelse, rejseplan og betingelser fremgår endelig:

”...
Bekræftelse

...
Det glæder mig at kunne bekræfte jeres rejse til Borneo med [B].

OBS: For at kunne få plads på Selingan Island og lodgen i junglen, har vi været nødt til at lave en mindre ændring. Jf. vedhæftede.

...
I bedes venligst tjekke, at der er overensstemmelse mellem det ønskede og det reserverede arrangement.

...
3x Flybillet med [Flyselskab 2] og [Flyselskab]
1x Flybillet med [Flyselskab 2] og [Flyselskab] (barn)

Sabah Oriental Hotel

...
Standardværelse inkl. morgenmad og opredning

...
Bunga Raya Island Resort

...
Deluxe Villa inkl. morgenmad

| | |
|-------|------------|
| ... | Beløb |
| ... | |
| Total | 115.500,00 |

Depositum på 46.200,00 skal være os i hænde senest d. 27-02-2015

Restbeløb på 69.300,00 skal være os i hænde senest d. 25-04-2015

...”

I mail af 1. marts 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...
Nu kan vi slet ikke få dagene til at passe. Du er nødt til at lave en rejseplan med hoteller mm og hvilke dage, så vi kan se hvor vi skal være. Som vi kan se det nu, så kommer vi i seng kl 3

om natten den 25. juni og skal op kl 3/4 stykker om natten igen d. 26. juni for at komme videre ud i regnskoven. Dette er ikke optimalt, da vi på dette tidspkt. Ikke har fået bare én nats søvn. Det er du nødt til at kigge på.

...”

I mail af 2. marts 2015 til klageren og vedhæftet rejseplan fremgår endvidere:

” ...

Jeg kan godt forstå at I ønsker lidt mere humane ankomsttider, hvorfor jeg har opdateret Jeres rejseplan med en ny afgang – fortsat med [Flyselskab 2]. Jeg håber at dette matcher Jeres præferencer?

...

Rejseplan...

24-06-2015

Kota Kinabalu

26-06-2015

Sabah Oriental Hotel

...

Sabah Oriental Hotel er et rigtig godt turistklasse hotel beliggende i Kota Kinabalus centrum og med udsigt over det Syd kinesiske Hav og de mange øer. Værelserne er store og velindrettede med air-condition, IDD telefon, TV, minibar og kaffe/te-faciliteter. Hotellet har desuden en række restauranter, barer, fitness og swimmingpool.

...”

I mail af 11. marts 2015 til klageren og vedhæftet bekræftelse, rejseplan og betingelser fremgår endelig:

” ...

Nå, bad news – der er ikke noget at gøre mht. programmet. Den eneste løsning er den der foreligger nu.

...

Bekræftelse

...

Det glæder mig at kunne bekræfte jeres rejse til Borneo med [B].

OBS: For at kunne få plads på Selingan Island og lodgen i junglen, har vi været nødt til at lave en mindre ændring. Jf. vedhæftede.

...

I bedes venligst tjekke, at der er overensstemmelse mellem det ønskede og det reserverede arrangement.

...

3x Flybillet med [Flyselskab 2] og [Flyselskab]

1x Flybillet med [Flyselskab 2] og [Flyselskab]

Sabah Oriental Hotel

...

Bunga Raya Island Resort

...

Deluxe Villa inkl. morgenmad

| | |
|-------|------------|
| ... | Beløb |
| ... | |
| Total | 115.500,00 |

Depositum på 46.200,00 skal være os i hænde senest d. 13-03-2015

Restbeløb på 69.300,00 skal være os i hænde senest d. 25-04-2015

...”

Af bureauets ”Betingelser” fremgår bl.a.:

” ...

Bestilling

Bestillingen er bindende for kunden, når kunden har indbetalt depositum.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 16. juli 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi er blevet oplyst at fuldpension på Bunga Raya koster 465,- pr person/døgn, og vi skulle være der i 7 døgn, dvs. $4 \times 465,- \times 7 = 13.020,-$. Vi havde bestilt fuldpension.

Dertil kommer en nedgradering af vores start hotel, de 2 første døgn vi var på Borneo. Vi kom på et højst ulækkert hotel Sabah Orientel Hotel og vi havde en forventning om at skulle bo på Horizon Hotel i Kota Kinabalu.

Ovenstående siger [medarbejder] at vi selv har bedt om, men det har vi ikke. Tvært imod har vi hver gang opgraderet vores hoteller. Derudover er vores tilbud på rejsen aldrig blevet billigere. Den er hele tiden blevet fordyret.

Danum Valley smuttede på et tidspkt også ud af vores rejseplan - igen uden at det kunne ses på beløbet.

Dette har været en meget ubehagelig oplevelse og har påvirket vores rejseoplevelse både før, under og efter vores rejse.

...”

I mail af 28. juli 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Afventer stadig svar, da du åbenbart har tilbagekaldt mail. Vil dog lige kommentere.

...

Derudover er det meget mærkeligt at man bare kan fjerne ture, hoteller, forplejning mm. uden at man kan se det på beløbet. Og i vores tilfælde er der fjernet for minimum 13.000,- uden at det kan ses på slutbeløbet. Det skal kunne dokumenteres hvor de penge er blevet af og kan I ikke dokumentere det, ser vi os nødsaget til at gå videre med sagen.

...”

I mail af 30. juli 2015 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Hvorfor er vore tilbud så blevet dyrere?

...

I mail af 30. juli 2015 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Så må du kunne fortælle mig hvad flybilletterne kostede? Mærkeligt at du skriver at flybilletter steg betragtelig i pris når [medarbejder] skrev i sin mail at: "Jeg har derfor fundet billigste alternativ med en god forbindelse..." (16. Februar) og han skriver endvidere at grunden til at vi ikke kan flyve med oprindelige flyselskab, [Flyselskab 1], er "at de har ændret deres tidsplaner, således at der desværre ikke flyves mellem Hong Kong og Kota Kinabalu d. 24. Juni" (også d. 16. Februar). Og ikke, at der ikke er godkendt noget i tide, som du nævner i din mail.

Der er en hel del der selvfølgelig ikke stemmer overens i de mails du sender, da vi som før nævnt aldrig har lavet om på den rejseplan, som vi oprindeligt skrev under på. Derfor passer beløbene ikke og der kan åbenbart heller ikke redegøres for dem, for så ville du jo kunne komme med et klart svar.

...”

I mail af 4. november 2015 til Ankenævnet anfører klageren endelig:

”...

- Vi godkender det første tilbud og undersøger (via hjemmesider mm.) de forskellige hoteller, ture mm. grundigt, inden godkendelsen.

Vi får herefter at vide at flybilletterne skal ændres og vi koncentrerer os selvfølgelig om det og læser ikke hver gang rejsetilbuddet igennem så minutiøst, som vi har gjort med det første, da vi ikke bliver informeret om at der er andet der skal ændres. [medarbejder] oplyser på intet tidspkt. at de ændrer vores fuldpension eller ændrer det første hotel.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 11. august 2015 til bureauet og mails af 5. januar og 9. februar 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver compensation.

Bureauet gør i mail af 22. juli 2015 til klageren bl.a. gældende:

”...

I forhold til en egentlig pris-udspecificering, så er vores system ikke sat op til at lave udspecificerede fakturaer, men umiddelbart kan jeg ikke se nogen uoverensstemmelser i forhold til jeres pris, og vores leverandørers pris.

Derimod kan jeg se, at [medarbejder] har lavet et par fejl, der i sidste ende er kommet jer til gode.

Ifølge [medarbejder], reserverede han flybilletter til jer, men reservationen udløb inden I fik besluttet jer i forhold til endelig destination.

Flybilletterne blev dyrere, og tog en del af det i forvejen fastlagte budget, og jeres planlagte

hotellophold blev dermed nedjusteret i forhold til jeres budget.

Jeg kan se at [medarbejder] fremsender et revideret tilbud til jer 16. februar, hvor Horizon Hotel er blevet ændret til Sabah Orientel Hotel, og helpension på Bungerayan ikke længere indgår - dette godkender I per mail 17. februar.

Hej [medarbejder]

Vi vil gerne benytte os af nedenstående tilbud, så du bestiller bare.

...

Den 16/02/2015 kl. 10.59 skrev [medarbejder]:

...

Jeg håber at I har haft en god weekend.

Det glæder mig at kunne fremsende vedhæftede tilbud, som er opdateret med (igen) at indeholde Danum Valley. Desværre har [Flyselskab 1] ændret deres tidsplaner, således at der desværre ikke flyves mellem Hong Kong og Kota Kinabalu d. 24. juni.

Jeg har derfor fundet billigste alternativ med en god forbindelse og et super flyselskab.

Jeg håber at rejsen fortsat har interesse, i så fald jeg skal bede Jer bekræfte at I fortsat ønsker rejsen, så jeg kan booket programmet til Jer.

Jeg glæder mig til at høre fra Jer,

Dette tilbud er også vedhæftet denne mail, og lyder på 115.500,-

I skriver at I havde en forventning om at I skulle bo på Horizon Hotel, men det fremgår af samtlige dokumenter efter endelig bekræftelse, at I skal bo på Sabah Hotel fra 28.-29. juni.

Jeg er ked af at I ikke føler at jeres rejse har levet op til jeres forventninger, men det er svært for mig, at se hvor I går galt af hinanden - pris og produkter fremgår af tilbuddet, som I skriftligt giver jeres accept på.

Ligeledes står der i bekræftelsen fremsendt til jer 25. februar på første side: I bedes venligst tjekke, at der er overensstemmelse mellem det ønskede og det reserverede arrangement.

For mig at se er I blevet informeret, men jeg kan godt være i tvivl om hvor grundigt I har læst de fremsendte dokumenter.

Ved nærmere eftersyn ser jeg derfor intet grundlag for compensation i denne sag, men jeg håber at denne mail har givet jer klarhed over de uoverensstemmelser, I mener der har været.

..."

I mail af 30. juli 2015 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

..."

Jeg beskrev i tidligere mail, at flyreservationen ikke blev bekræftet i tide, og at der derfor skulle bookes nye fly.

Dette skriver [medarbejder] også til jer pr. mail 16. februar.

Pengene er ikke 'forsvundet', jeres flybilletter er blevet dyrere, og flyselskabet ændret.

I tilbudsfasen er intet bindende, hverken for jer som kunder eller os som arrangør, og arrangementet kan ændres og tilpasses behov, udbud og budget.

Dette fremgår også af første side i det af os fremsendte tilbud:

"Det i tilbuddet fremsendte er baseret på d.d. priser og regler og der er endnu ikke foretaget nogen reservationer, udover forhåndsreservation på flybilletter. Der tages derfor forbehold for pris og ledighed indtil endelig reservation og bekræftelse af landarrangementet."

Landarrangementet blev, i samråd med jer, ændret således, at jeres oprindelige budget blev overholdt i forhold til prisen på de nye fly billetter.

[M] og [medarbejder] aftaler ændringer pr. telefon, således at jeres budget overholdes.

Den 16. februar modtager I nyt tilbud med Sabah Oriental Hotel, og ophold på Bungaraya

hvoraf det fremgår at opholdet inkluderer morgenmad, denne mail besvarer I med en accept 17. februar.

Du efterspørger dokumentation for hvad jeres penge er brugt til.

I har modtaget dokumentation for rejsens pris, og indhold, og dette har I tilmed godkendt skriftligt, dokumentationen er fremsendt adskillige gange.

...

I mail af 30. juli 2015 til klageren gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Som førnævnt ændredes flyreservationen fra specielle kampagnebilletter med [Flyselskab 1] & [Flyselskab] til [Flyselskab 2] & [Flyselskab].

Billetterne steg altså betragteligt i pris, og [medarbejder] kom med et forslag til andre måder hvorpå I kunne overholde jeres budget, efter bedste evne.

I har haft rig mulighed for at melde ud, at tilbuddet ikke passede til jeres budget, men I valgte at godkende dette tilbud.

Jeg må formode at I har læst det tilbud I får fremsendt, og godkendte dette, fordi det var et tilbud I ønskede at benytte jer af.

...”

I brev modtaget 19. november 2015 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

” ...

[M] har flere gange været i telefonisk kontakt med [medarbejder] vedrørende ændringer, mens [K] i stedet har skrevet mails.

[M] godkender ændringer, som [K] senere stiller spørgsmål ved.

Der er fremsendt i alt 4 forskellige rejseforslag/tilbud til kunden, og 2 ordrebekræftelser. Der er lavet en del ændringer på kundens forespørgsel, og de ændringer der skyldes udefrakommende omstændigheder, er fremhævet på tilbuddets første side.

Depositum 46.200,- blev indbetalt 13. marts 2015.

...

11. februar 2015:

Fremsendes opdateret tilbud, med afrejsedato 23. juni 2015, fra [medarbejder] til xxxx@mail.dk. Værdi: 108.000,-

Indeholdende; 4 billetter med [Flyselskab 1] og [Flyselskab], Horizon Hotel, Skildpadder, orangutanger og regnskov, Lankayan, Bunga Raya i Deluxe Villa inkl. morgenmad, fuldpenstillæg for 4 personer, administrationsgebyr og rejsegarantifonden.

Derudover fremsendes på ny eksempel på rejseplan, og betingelser for køb af rejsen.

12. februar 2015, kl. 16.59 (et minut før [B's] lukketid):

[K] skriver, at de gerne vil købe rejsen, men at der skal rettes i datoerne 27. og 29. juni.

...

16. februar 2015, kl. 10.59:

Fremsendes opdateret tilbud, med afrejsedato 23. juni 2015, fra [medarbejder] til xxxx@mail.dk. Værdi 115.500,-

[B] rabat er på nuværende tidspunkt -3.500,-

På side 2 i det fremsendte fremgår det, at tilbuddet inkluderer:

4 billetter med [Flyselskab 2] og [Flyselskab]

Sabah Oriental Hotel
 Danum Valley, Skildpadder
 Orangutanger og regnskov
 Lankayan

Bunga Raya i Deluxe Villa inkl. morgenmad

Administrationsgebyr og rejsegarantifonden.

Da kampagnepris og -flyvning fra HKG-BKI er trukket ud af flyselskabet. [medarbejder] informerer skriftligt kunden om opdateret tilbud.

Før fremsendelse af dette tilbud, har [medarbejder] telefonisk været i kontakt med [M], hvor de i fællesskab aftaler, at justere tilbuddet til for at holde budgettet nede, da de nye flybilletter er dyrere.

17. februar 2015, kl. 19.47:

Skriver [M] og [K]: Hej [medarbejder]. Vi vil gerne benytte os af nedenstående tilbud, så du bestiller bare.

...

18. februar 2015, kl. 08.49:

[medarbejder] bekræfter modtagelsen af kundernes accept, og informerer om, at lige så snart, at han har OK på det hele, fremsender han en ordrebekræftelse.

25. februar 2015, kl. 10.43:

[medarbejder] modtager bekræftelse på resten af programmet på Borneo, og sender ordrebekræftelse til kunden.

På første side står der: I bedes venligst tjekke, at der er overensstemmelse mellem det ønskede og reserverede arrangement.

På side 2 af 5, fremgår det øverst på siden, at kunden skal bo på Sabah Hotel.

På side 3 af 5 står der, ligesom der har gjort det i, blandt andet, tilbuddet af 16. februar 2015, at kunden på Bunga Raya skal bo i en Deluxe Villa inkl. morgenmad.

På samme side, side 3, fremgår det, at depositum på 46.200,00 skal være os i hænde senest d. 27-02-2015 Og restbeløb på 77.690,00 skal være os i hænde senest d. 25-04-2015

1. marts 2015 kl. 22.10:

[M] & [K] skriver mail til [medarbejder], som svar på den fremsendte ordrebekræftelse fra 25. februar 2015. De er nu utilfredse med flytiderne, trods at de har bekræftet dem pr. mail, 17. februar.

Hej [medarbejder]. Nu kan vi slet ikke få dagene til at passe. Du er nødt til at lave en rejseplan med hoteller mm og hvilke dage, så vi kan se hvor vi skal være. Som vi kan se det nu, så kommer vi i seng kl 3 om natten den 25. juni og skal op kl 3/4 stykker om natten igen d. 26. juni for at komme videre ud i regnskoven. Dette er ikke optimalt, da vi på dette tidspkt. ikke har fået bare en nats søvn. Det er du nødt til at kigge på.

...

2. marts 2015, kl. 09.44: [medarbejder] ændrer rejsetiderne uden beregning, og fremsender opdateret rejseplan til kunden.

3. marts 2015, kl. 09.15:

Efter ønske fra kunden ([medarbejder] har talt i tlf. med kunden om mandagen), har han undersøgt om der kan justeres i programmet. Det kan der desværre ikke af logistiske årsager (sejltider på bådene på Borneo).

11. marts 2015, kl. 11.30:

[medarbejder] skriver til kunden, at han har vedhæftet den endelige ordrebekræftelse, vær opmærksom på betalingsfristen. Flybilletterne udløber fredag kl. 12, så vi skal modtage depositum inden da for at kunne garantere prisen.

Fristen er altså ændret i denne ordrebekræftelse, til 11. marts 2015, hvor den tidligere tidsfrist var 27. februar 2015.

I bekræftelsen står på side 3, under betalingsbetingelserne, at: Venligst vær opmærksom på, at I ved indbetaling af depositum bekræfter at have accepteret de vilkår/bestemmelser, der fremgår af ordrebekræftelsen samt [B's] generelle betingelser.

11. marts 2015:

Kunden er inde på kontoret, og betaler depositum for deres rejse i forbindelse med generelle spørgsmål om deres rejse.

Heller ikke her, udtrykker kunden nogen form for undren, eller utilfredshed med programmet (Sabah Oriental Hotel og morgenmad på BungaRaya).

9. juni 2015:

[medarbejder] fremsender endelige rejsedokumenter, og beder dem endnu engang om, at tjekke at alt stemmer overens med det de har bestilt.

20. juni 2015, kl. 11.33 - 3 dage inden kundens afrejse:

[medarbejder] modtager en mail fra [K], som mener, at der har sneget sig en fejl ind, da han skriver at opholdet på BungaRaya er inkl. morgenmad, og ikke fuldpension, hvilket de henviser til fremgår af tilbuddet pr. 11/2. De har altså læst dokumenterne, hvoraf det fremgår, at opholdet på Bunga Raya er inkl. morgenmad OG hvoraf det fremgår af første side, at de skal bo på Sabah Oriental Hotel.

22. juni 2015, kl. 09.59:

Besvarer [medarbejder], [K's] mail, og stiller sig uforstående overfor, at de mener der er en fejl vedr. manglende fuldpension, da det ikke har været inkluderet siden 11/2.

Han tilbyder, at arrangere fuldpension for kunden hvis de ønsker dette, og oplyser pris en herfor. [M] bekræfter pr. telefon, at de ønsker at tilkøbe fuldpension.

22. juni 2015, kl. 15.21:

Skriver salgsteamleder [...] til [medarbejder]:

De (konen) har ringet igen og der er en åbenbart uenighed på hvad der er bestilt?

Jeg vil gerne have hele historien - og du skal inden de rejser finde ud af om vi har lavet en fejl - eller om kunderne tager fejl.

...

23. juni 2015, kl. 08.49: [medarbejder] svarer [salgsteamleder] pr. mail:

Jeg ringer til dem asap.

Der er dog ingen tvivl om - som jeg også har skrevet til kunden (jf. vedhæftede) samt fortalt [M] (manden) da han ringede i går.

Vi talte om at ændringer var sket på deres anmodning, da jeg aldrig ville fjerne noget fra tilbuddet uden deres ønske ([salgsteamleder] du ved jeg godt kan lide høj indtjening ☺). En drøftelse han bekræftede var sandsynlig, men han kunne ikke huske detaljerne.

Da jeg talte med ham i går, bad han mig endvidere booke fuldpension, hvortil jeg svarede, at jeg ville skrive til hotellet for at få prisen - den fik jeg i går, hvorpå jeg sendte tredje mail til

dem efter ubesvaret opkald (jf. vedhæftede).

Onsdag d. 24. jun. formiddag

[M] ringer fra Borneo, hvor de er tjekket ind på Sabah Oriental Hotel og er meget forundrede over at det på det hotel de skal bo. Kunden mener at de skal bo på Horizon.

[medarbejder] henviser til samtlige dokumenter der er fremsendt med information om at det er Sabah Oriental Hotel, ligesom han henviser til vores samtale vedr. justeringerne.

[M] siger, at de "jo ikke læser punkt 44b på side 147 i deres tilbud" hvortil [medarbejder] svarer, at det jo er deres ansvar at læse aftalen igennem inden de accepterer og betaler, og at det desuden står lige under flybilletterne på første side i deres tilbud, ikke et skjult sted på de bagerste sider.

...

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at bureauet fremsatte et tilbud overfor klageren den 11. februar 2015 bl.a. indeholdende flybilletter med [Flyselskab 1], indkvartering på Horizon Hotel i Kota Kinabalu og fuldpension på Bunga Raya Island Resort på Gaya Island.

Da klageren i mail af 12. februar 2015 ønskede ændringer, bortfaldt det fremsendte tilbud.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauet, efter telefonisk aftale med klagerens ægtefælle, fremsatte et nyt tilbud overfor klageren den 16. februar 2015 bl.a. indeholdende flybilletter med [Flyselskab 2], indkvartering på Sabah Oriental Hotel og morgenmad på Bunga Raya Island Resort.

Da klageren accepterede dette tilbud i mail af 17. februar 2015 og efter modtagelse af bekræftelse af 11. marts 2015 betalte depositum den 13. marts 2015, blev der indgået en bindende aftale mellem klageren og bureauet.

Hvis klageren ved modtagelsen af tilbud af 16. februar og bekræftelse af 11. marts 2015 havde gennemlæst dette nærmere vedrørende indkvartering og forplejning, ville hun efter Ankenævnets opfattelse have bemærket, at teksten ikke umiddelbart stemte overens med hendes forståelse om, at hun havde bestilt indkvartering på Horizon Hotel samt fuldpension på Bunga Raya Island Resort.

Efter det på bekræftelsen anførte, burde klageren i stedet have bemærket, at der var tale om indkvartering på Sabah Oriental Hotel og morgenmad på Bunga Raya Island Resort eller i det mindste søgt forholdet afklaret ved henvendelse til bureauet umiddelbart efter modtagelsen af bekræftelsen.

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

Ankenævnet kan derfor ikke mødekomme klagerens krav.

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