

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0168

afsagt den 22. marts 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(3 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Barcelona, Spanien. 15.8.-18.8.2015.	
<b>PRIS</b>	I alt 7.663 kr. (inkl. rejsegebyr)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Tilbagebetaling af udgifter til andet hotel pga. manglende adgang til den bestilte indkvartering ved ankomst.	
<b>KRAV</b>	Yderligere erstatning på 3.575,21 kr. og erstatning af 25 euro til køb af morgenmad svarende til en erstatning på i alt 9.098,21 kr. og 25 euro.  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 5.523 kr.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	8. oktober 2015	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.755,21 kr. til klageren [K] samt renter fra den 18. september 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 %.*

*Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.*

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

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. juli 2015 på bureauets hjemmeside tre værdibeviser til en rejse til Barcelona, Spanien, for 3 personer for perioden fra lørdag den 15. august til tirsdag den 18. august 2015 med indkvartering på et 3-stjernet hotel. Med morgenmad.

Klageren indløste efterfølgende værdibeviserne hos bureauet.

Klageren gør gældende, at hun og hendes medrejsende måtte finde et andet hotel, da de ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel ved ankomsten.

I udbudsmaterialet er hotel [1] beskrevet således:

” ...

I indlogeres på et 3-stjernet hotel i eller tæt på byens centrum. Hotellerne nedenfor er vejledende. I indlogeres enten på et af dem eller et hotel af tilsvarende standard.

...

[Hotel 1]: Her får I også en fed beliggenhed, tæt på byens pulserende centrum. Dette lejlighedshotel tilbyder både komfort og service, samt morgenmad hver morgen. Der er Wi-Fi tilgængeligt og 24-timers reception.

...”

På hotellets egen hjemmeside er hotel [2] beskrevet således:

” ...

Luksuriøst boutique-hotel i Barcelonas historiske centrum.

Udsøgte værelser og suiter i et restaureret palads i Barcelonas gotiske kvarter.

...

Fire-stjernede boutique-lejlighedshotel ligger i Barcelonas historiske centrum i hjertet af det gotiske kvarter inde i trekanten dannet af Las Ramblas, katedralen og Barcelonas havn.

...

Dette lejlighedshotel har et mødelokale, terrasse, swimmingpool, solarium, fitnessrum og sauna i tillæg til sine 31 eksklusive værelser, der giver en følelse af elegance og komfort gennem ned til de mindste detaljer.

...”

I mail af 5. august 2015 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Hotel:

Hotellet I skal bo på hedder [hotel 1].

Ved ankomst til hotellet bedes I medbringe gyldigt billed ID, samt dette reservationsnummer: XXXXXXXX

Hvis I oplever mindre problemer med hotellet, skal I ringe til dette nummer: 0031 XX XX XX XX XX i tidsrummet mandag-fredag 09:00-17:00.

Er der derimod tale om et nødstilfælde angående hotellet kan I ringe til disse nødstelefoner

numre: 0031 XX XX XX XX X eller 0031 XX XX XX XX X hele døgnet.  
 De ovenstående numre er til rejseselskabet [B's samarbejdspartner] som har leveret jeres hotel. Dvs. at de udelukkende håndterer hotel og ikke kan assistere angående jeres fly.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. august 2015 under opholdet til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...  
 Vi er netop ankommet til [hotel 1] efter mere end 3 timers forsinkelse i [...]lufthavn og har fremvist reservationsnummer XXXXXXXX, og det viser sig beklageligvis, at hotellet aldrig har modtaget reservationen. Det viser sig beklageligvis også, at det tilsyneladende ikke er første gang det er sket. Jeg har flere gange forsøgt at kontakte [B's samarbejdspartner] på de, af jer, oplyste tlf numre uden held, og har ligeledes forsøgt at rette telefonisk henvendelse til jer. Hotellet her er fuldt booket, og vi ser os derfor nødsaget til at finde et alternativ. Jeg fremsender regning herfor umiddelbart efter hjemkomst til Danmark tirsdag d. 18/8.  
 ...”

I mail af 18. august 2015 til bureauet efter hjemkomst gør anfører klageren bl.a.:

” ...  
 I fortsættelse af min mail af i lørdags og jeres svar af i går den 17.8.2015 fremsender jeg hermed oplysninger om mine udgifter.  
 Hotellet kostede 8.570,79 kr. Taxaen dertil kostede 20 €. Morgenmad var ikke inkluderet og kunne ikke fås på hotellet. Desværre er min kvittering for vores morgenmad mandag blevet væk, så jeg sender kun kvittering for morgenmad søndag og tirsdag henholdsvis 32.45 € og 17.50 €.  
 Min bank bruger kurs 754, så mad og taxa giver omregnet 527,43 kr. Dvs. mine samlede udlæg har været 9.098,21...  
 ...”

I mail af 24. august 2015 til bureauet gør klageren endvidere gældende:

” ...  
 Jeg er udmærket klar over, at jeg som kunde er omfattet af en tabsbegrænsningspligt, hvilket jeg også mener, at jeg til fulde har overholdt.  
 Vi ankom til, hvad vi troede var vores hotel i Barcelona, den 15. august sidst på eftermiddagen. Da vi bliver informeret om, at hotellet ikke havde modtaget vores reservation, ringer jeg som det først til de af jer oplyste telefonnummer, og jeg prøver også at kontakte jer - begge dele dog uden held. Jeg efterlader besked på begge de udenlandske numre og giver "rejsebureauet" fornøden tid til at reagere og ringe tilbage. Intet sker.  
 Hotellets receptionist havde oplyst, at hotellet ikke har flere ledige værelser, hvorfor vi selv sagt var nødt til, at finde en anden løsning. Vi ledte på diverse hotelbooking sider, men udvalget af hoteller var mildest talt meget begrænset. Vi havde gennem jer booket et tripleværelse, idet vi skulle arbejde og derfor havde brug for et værelse der kunne huse os alle tre.  
 Situationen med parret der åbenbart stod i samme situation som os, som du refererer til i din e-mail kan derfor på ingen mådes sammenlignes med vores.

I øvrigt finder jeg det højest besynderligt, at I afviser mit krav bl.a. med henvisning til vores nye hotels beliggenhed tæt på Ramblaen.  
Som nævnt indledningsvist var dette en arbejdstur og vi var derfor faktisk fløjtende lige glade med Ramblaen.  
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 25. august 2015 til bureauet og mail af 21. januar 2016 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en erstatning på i alt 5.523 kr. for udgifter til hotelflytning, taxa og morgenmad, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere erstatning på 3.575,21 kr. og erstatning af 25 euro til køb af morgenmad svarende til en erstatning på i alt 9.098,21 kr. og 25 euro.

Bureauet gør i mail af 24. august 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi dækker naturligvis jeres fulde omkostninger, for de tilsendte kvitteringer for morgenmad og taxaen til det nye hotel I valgte at købe.

Dette svarer til 523,- dkk ud fra dagens kurs, hvis du er blevet trukket for mere end dette, må du naturligvis rette mig.

Når man er ude for denne type uheldige situation, er det vigtigt at man som kunde overholder sin tabsbegrænsningspligt. Vi vurderer ikke at, I har valgt at tabsbegrænse jer i denne situation.

[Hotel 1] et 3 stjernet hotel der ligger ca. 4 km fra Ramblaen i Barcelona. Vi kan se, at det hotel I har booket jer ind på er et 4 stjernet hotel der ligger ved Ramblaen, altså 4 km fra det hotel I skulle have boet på.

Den dag I ankom havde vi et andet par, der desværre var ude for samme situation som jer. De valgte at checke ind på et 3 stjernet hotel der ligger ved siden af [hotel 1] - 150 meter derfra. Her betalte de 474,- dkk per person per nat.

I har booket et 4 stjernet hotel til gennemsnitlig pris på 952,31 dkk per pers. per nat. Det er desværre ikke at tabsbegrænse sig, hvorfor vi desværre ikke kan imødekomme jeres krav om fuld refundering.

I den mail vi sendte jer mandag, spurgte jeg til hvor I var flyttet hen og hvilke udgifter I havde haft på denne hotelflytning, for at sikre at vi kunne være behjælpelige. Den vendte I desværre ikke retur på, men har først sendt os beløb og kvitteringer efter hjemkomst, vi har derfor ikke haft mulighed for at oplyse jer om denne opgradering ikke ville blive dækket af [B], inden hjemrejse.

Ud fra ovenstående kan vi derfor tilbyde jer en refundering og genogdgtgørelse på ialt 5523,- dkk i alt.

...”

I mail af 25. august 2015 til klageren gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Det er jeg ked af du synes. Vi er ikke enige i at, det er at tabsbegrænse sig at indlogere sig på et 4 stjernet hotel når man har købt et 3 stjernet. Vi har i forbindelse med denne sag, søgt juridisk bistand for at sikre os, vi handler ud fra de gældende regler i branchen. Her er vi blevet bakket op i vores vurdering.

Vi er helt enige om der var problemer med jeres hotelreservation, og dette kan vi kun undskylde mange gange for.

Det hotel de kunder valgte at gå over på, der lå præcis ved [hotel 1], alle deres værelser er til 3 personer. Så den kan godt sammenlignes. Det var altså muligt at booke sig ind på et 3 stjernet hotel i samme område for 3 personer.

Vi sammenligner områderne. Det er efter vores erfaring som udgangspunkt et dyrere område at bo i, når man vælger at bo nær ramblaen, i forhold til andre områder i Barcelona, f.eks. der hvor [hotel 1] ligger. Hvilket vi jo også kan se ud fra den regning du har sendt til os, den er dobbelt.

...”

I brev af 12. november 2015 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

”...

1. Tilbuddet er lavet i samarbejde med [B's] samarbejdspartner [... (...)], som booker hotel på denne rejse. Både [B] og klager er informeret om, at hotellet er booket til klager ved ankomst. At hotellet alligevel ikke er booket ved ankomst, er [B] uvidende om indtil klager kontakter [B]. Af Bilag... - Mail korrespondance, fremgår klagers mail fra destinationen d. 15. August 2015. To (2) dage senere besvarer [B] klagers mail og spørger, hvor klager er flyttet hen samt spørger efter udgifter på ny booking af hotel. At klager mener, at det ikke kan komme som en overraskelse for [B], at klagers booking ikke var registeret, tager [B] afstand fra, da dette ikke er tilfældet eftersom [B] har modtaget booking bekræftelse fra [samarbejdspartneren] i form af et reservationsnummer til hotellet – Bilag... - Roominglist.

[B] gør nævnet opmærksom på, at [B's] kundeservice på daværende tidspunkt havde en svartid på op til 2 hverdage, hvilket fremgår af autosvar til klager i Bilag....

2. D. 18. august kl. 22.30, efter klagers hjemkomst, modtager [B] svar fra klager med kvitteringer på udgifter for hotel, taxa og morgenmad. [B] accepterer her at refundere udgifter på taxa og morgenmad. [B] afviser klagers krav på refundering af kvittering på ny hotelreservation. [B] afviser af den grund, at klager ikke har indkvarteret sig på tilsvarende hotel, men derimod et 4-stjernet luksus boutique hotel i mere central beliggenhed end det hos [B] bestilte hotel. [B] mener altså ikke, at klager har tabsbegrænset ved ny hotelreservation.

[B] er oplyst om, at et andet par stod i samme situation og indkvarterede sig på et andet tilsvarende 3-stjernet hotel i kort afstand fra [hotel 1] (ca. 150 m. afstand). Disse kunder sendte kvittering på ny reservation, Bilag... - kvittering fra andet par. Med vejledning fra Nævnet regnede [B] omkostningen ud til klager, som [B] kunne dække. Udregningen skete ud fra det andet pars kvitteringer (for et tilsvarende hotel) plus en ekstra person (klager rejste 3 pax).

...

At klager oplyser at de ikke kunne finde andre hoteller end [hotel 2], finder [B] højst usandsynligt grundet det andet par i samme situation, som indkvarterede sig - som tidligere beskrevet - på et tilsvarende hotel kort fra [hotel 1].

3. [B] oplyste ikke klager om et andet tilsvarende hotel ved klagers første henvendelse,

eftersom klager her skrev, at de selv havde indkvarteret sig på et andet hotel. [B] efterspurgte informationer på den nye reservation for at have noget at arbejde videre med, hvilket klager ikke vendte retur med. Af samme årsag kunne [B] ikke vide, om klager havde overholdt klagers ansvar om tabsbegrænsning og dermed ej heller tilbyde andet hotel rettidigt.

4. [B] har ikke handlet i ond tro, eftersom [B] har modtaget bookingbekræftelse på hotel fra [samarbejdspartner]. [B] mener ikke, at klager har overholdt ansvar om tabsbegrænsning.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i brev af 22. december 2015 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 11. december 2015 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

[B] henviser til en, ifølge dem, sammenlignelig situation - hvor et par indkvarterede sig på et hotel i nærheden af det først reserverede. Det interessante ved dette er imidlertid, at parret først indkvarterede sig søndag den 16. august, jf. [B]s bilag... Vi ankom allerede til Barcelona lørdag den 15. august. Dette forhold vælger [B] ganske at se bort fra.

Vi benyttede os af samme hotelsøgemaskine som parret [B] referer til gjorde. Jeg kan i bagklogskabens lys ærgre mig over, at jeg ikke tog et screenshot af søgeresultatet fra hotels.com lørdag den 15. august om eftermiddagen. Af hoteller der denne eftermiddag opfyldte vores kriterie (tre personer i samme værelse) dukkede tre hoteller op. Et der lå mange kilometer udenfor Barcelona og et der var markant dyrere end det, vi endte med at vælge. Jeg overvejede ikke på noget tidspunkt at bookningen af det valgte hotel ikke ville leve op til min tabsbegrænsningspligt, idet jeg faktisk gjorde, hvad jeg kunne for at tabsbegrænse.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren ved ankomsten til det bestilte hotel, [hotel 1], lørdag den 15. august 2015 om eftermiddagen, pga. manglende booking, blev afvist.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren herefter benyttede de af bureauet oplyste nødtelefonnumre til bureauets underleverandør samt kontaktede bureauet pr. telefon – begge uden held -, hvorefter klageren skrev en mail til bureauet, som blev besvaret mandag den 17. august 2015.

Ankenævnet lægger yderligere til grund, at klageren umiddelbart herefter, ved søgning på internettet efter et hotel med et ledigt trepersoners værelse i perioden 15.-18. august 2015, blandt flere hoteller valgte at lade sig indkvartere på hotel [2], da de andre hoteller var beliggende uden for Barcelona eller var dyrere.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel.

Klageren er derfor berettiget til erstatning af sine udgifter på 9.098,21 kr. til booking af nyt hotel, transport dertil og morgenmad søndag og tirsdag samt erstatning af et skønsmæssigt beløb til morgenmad mandag på 180 kr., idet bemærkes, at klageren må anses for efter omstændighederne at have overholdt sin tabsbegrænsningspligt.

Herfra fratrækkes det beløb på 5.523 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Den omstændighed, at bureauet havde to rejsende i samme situation søndag den 16. august 2015, som blev indkvarteret på et nærliggende hotel til en lavere pris, kan ikke føre til et andet resultat.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. (sagskategori 1).

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 3.755,21 kr. til klageren [K] samt renter fra den 18. september 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh  
Formand