

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0199

afsagt den 22. marts 2016

KLAGER	[K]	(2 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Cala [...], Mallorca. 1.8.-9.8.2015.	
PRIS	I alt 22.300 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. indkvartering på [hotel 2] og ikke [hotel 1], som var afbilledet i udbudsmaterialet.	
KRAV	Kompensation på 11.150 kr.	
SAGEN INDBRAGT	9. november 2015	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 16. juli 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Cala [...], Mallorca, for 4 personer for perioden fra lørdag den 1. august til søndag den 9. august 2015 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel [...]. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at "[B] lader forbrugeren være i den opfattelse at man indlogeres på [hotel 1]. Billede af [hotel 1] vises på [B's] hjemmeside ([B] er kun rejseudbyder på [hotel 2] og [3]) i hoteloversigten. Hoteloversigten bruges af forbrugeren til at sammenligne hoteller og priser. Der fremgår ingen tekst i øvrigt at det fremviste hotel ikke er det faktiske hotel."

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

" ...

[hotel] ligger på en bakke over den smukke strand i landsbyen Cala [...].

...

Aktiviteter og afslapning

Poolområdet er stort, og [hotellets] underholdningsteam sørger for aktiviteter i dag- og aften timerne. Det lille vandland har et sørøverskib og farverige vandruksjebaner. Der er også en poolbar, der serverer småretter i løbet af dagen. Til afslapning er der en indendørs pool, jacuzzi og massagemuligheder på hotellet.

All Inclusive mod tillæg

Ud over hotelrestauranterne er der kun en enkel snackbar i Cala [...].

...

Det kan derfor være en fordel at bestille måltider hjemmefra. Vælg mellem morgenmad, halvpension og All Inclusive.

...

Lejligheder

Etværelses lejlighed til 2 personer med kombineret sove/opholdsrum og balkon.

Etværelses lejlighed med højere indretningsstandard til 2 personer med kombineret sove/opholdsrum, balkon og delvis havudsigt.

Toværelses lejlighed i annektsbygningen [hotel 3] til 2-4 personer med soveværelse, opholdsrum og balkon.

Toværelses lejlighed til 2-4 personer med soveværelse, opholdsrum og balkon, nogle med pooludsigt.

Toværelses lejlighed med højere indretningsstandard til 2-4 personer med soveværelse, opholdsrum og balkon samt delvis havudsigt.

Toværelses superiorlejlighed til 2-4 personer med soveværelse, opholdsrum og terrasse med to solstole, bord og parasol.

Toværelses superiorlejlighed til 2-4 personer med soveværelse, opholdsrum og trappe op til privat tagterrasse (45 m²) med udendørs jacuzzi, sofa og to solsenge eller balinesisk seng.

Alle lejligheder har køkkenhjørne med kogeplader og mikrobølgeovn, bad/douche og toilet, hårtørrer, telefon, 32"-satellit-tv og centralt styret aircondition i perioden 15/6-15/9.

...

Annektsbygningen [hotel 3] ligger på den anden side af en vej.

" ...

Af klagerens ”Billet/Faktura” fremgår endvidere:

” ...
 Rejselængde 8 dage. Cala [...], [hotel]
 ...”

Af sms-korrespondance mellem klageren og bureauets guider på rejsemålet fremgår yderligere:

” ...
 Spørgsmål, vi spurgte i dag i receptionen om de ville reservere plads på Restauranten på billedet her fra jeres hjemmeside. Men de sagde at det ikke er en del af vores hotel, er det korrekt?
 ...
 Jeg har lige dobbelttjekket med hotellet og [restauranten] er desværre ikke en del af hotellets restaurant.
 ...
 Vi har været på besøg på [hotel 1] idag. Det er mig en smule underligt at I på jeres hjemmeside via billeder og film når vi booker, lader os være i den tro at man booker på [hotel 1]? Og først når vi ankommer opdager man at det er på [hotel 2] vi bliver indkvarteret. Jeg ved at I som guider ikke har noget med det at gøre, men det er vildledende markedsføring og mener derfor ikke at man får det produkt I på jeres hjemmeside viser.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 11. august 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...
 Ovennævnte destination med [B] som rejseudbyder blev valgt ud fra en gennemgang af [hotel 1] blandt flere rejseudbydere. [B] så umiddelbart ud til at være billigere end eksempelvis deres konkurrent [...] for samme resort og for samme periode, hvorfor vores valg naturligvis faldt på [B] som rejseudbyder.
 Til vores store undren blev vi ved ankomst på [hotel 1] omdirigeret til Viva [hotel 2], idet [B], efter det oplyste, således ikke er udbyder af [hotel 1].
 [B] lader ellers via sin markedsføring og fremvisning af hotellet, særligt ved deres præsentation i hoteloversigten, umiddelbart sine kunder være i den tro, at der er tale om indlogering på [hotel 1] idet billede af førnævnte hotel fremvises og fremgår af hoteloversigten på [B].dk. Samme billede bliver således tilsvarende anvendt af [en anden rejseudbyder] i deres hotelpræsentation, hvorfor gæster således på [B].dk vildledes til at tro, at der er tale om samme destination – dvs. samme hotel.
 [B’s] vildledning fortsætter tilsvarende via deres beskrivelse af hotellet, hvori [B] blot omtaler hotellet som en helhed og angiver således ikke hvilken del af hotellet - herunder [hotel 1] eller [hotel 2] - der er tale om. [B] nævner til gengæld [hotel 3], som er beliggende på modsatte side af [hotel 2], således at rejsebureauets gæster får mulighed for aktivt at fravælge dette såfremt dette ikke matcher den enkelte gæsts ønsker.
 På samme måde bør [B] oplyse, at der således er tale om [hotel 2] eller som minimum anføre en tekst under [B’s] præsentationsbillede af hotellet, hvoraf fremgår, at det fremviste billede

ikke afspejler det faktiske hotel.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 13. oktober 2015 og 1. januar 2106 til Ankenævnet.

Klageren kræver compensation på 11.150 kr.

Bureauet gør i mail af 31. august 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

I forbindelse med jeres skrivelse har vi været i kontakt med vores rejseledere som bekræfter jeres henvendelse 05.08 angående omtalte. Hertil træffede I rejselederne den 06.08 hvor I sammen gennemgik materialet på hjemmesiden.

...

Rejselederne forklarede at al information på hjemmesiden stemmer overens med det man modtager og altså det man kan forvente.

Hertil findes der ingen indikationer på, at hotellet kan forventes at være ”[hotel 1]”, da dette ikke fremgår. Er man i tvivl, har man som rejsende pligt og et medansvar til selv at undersøge sagen. Ved [B] ingen kontrakt har på ”[hotel 1]” findes der herved ingen grund til at omtale dette eller belæg for at oplyse om det – dette vil blot være misvisende at reklamere for et hotel som ikke er tilgængelig.

Derimod findes der information om [hotel 3], hvorved der ved bestilling med [B] altså er tale om 2 afdelinger og samlet hører under navnet [hotel].

Billedmaterialet er tilsendt fra hotellet, hvortil dette er en appetitvækker til området og hvad man kan forvente at møde under sin ferie. Der gives ingen indikationer at det netop er her man bliver indkvarteret.

Hertil må vi venligst henvise til information fra vores hjemmeside om hvad man kan forvente – hvortil hotel, værelses samt omgivelser oplysninger stemmer overens med virkeligheden og derved informeret korrekt. Altså at man har modtaget det man bestiller og godkender på hjemmesiden. Ved betaling af rejsen accepterer man samtidig vores rejsevilkår og dermed oplyst information på hjemmesiden.

...

Ydermere har vi været i kontakt med rejselederne, i henhold til jeres skrivelse, som har undersøgt sagen og vurderer ikke nogle forringelse, fejl, mangler eller kvalitetsforskel i sammenligning med de to hoteller (selvom der er tale om 2 forskellige produkter), hvortil vi beklager at bestilte hotel ikke levede op til jeres forventninger. I den sammenhæng er vi kede af, at det bestilte og modtaget produkt ikke levede op til jeres forventninger, da alt korrekt information har været oplyst.

Der er herved tale om to forskellige produkter fra 2 forskellige firmaer, hvortil disse ikke kan sammenlignes og ikke må forventes være det samme. Man må tage forbehold for den beskrivelse og materiale der findes under det enkelte produkt – og dermed hvad man kan forvente og værende gældende.

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

...”

I brev af 18. december 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Indledningsvist skal det meddeles, at [B] ikke er i stand til at genskabe de fotos, som blev bragt under sommer 2015 præsentationen af [hotellet] på [B's] hjemmeside.

Det er korrekt, at [B] ikke har kontrakt med [hotel 1], men udelukkende med [hotel 2] og [hotel 3].

Vi er ikke helt enige med klager i, at vi ikke skriver noget om dette, idet det er anført under 'hotelfakta', hvilke lejlighedstyper, [B] sælger.

Her står bl.a. Toværelses lejlighed i [hotel 3] til 2-4 personer med soveværelse, opholdsrum og balkon.

Og under 'øvrigt' står anført: [hotel 3] ligger på den anden side af en vej. Se venligst vedhæftede kopi af al tekst fra hjemmesiden for sommer 2015.

[B's] guider mødtes med klager på hotellet den 6. august om formiddagen for at gennemgå fotomaterialet af hotellet på [B's] hjemmeside.

Her konstaterede man, at forside billedet var fra [hotel 1], men ikke de mange øvrige fotos, disse var fra enten [hotel 3]- eller [hotel 2]-delen.

Herudover konstaterede man, at [hotel 2] -delen var forkert angivet på [B's] kort over området, idet den som klager anfører, var sat der, hvor [hotel 1] -delen er beliggende.

[B] har i sin beskrivelse af [hotellet] for sommer 2015 ikke forklaret nærmere, at [hotellet] består af 3 forskellige dele; [hotel 3], [hotel 2] og [hotel 1].

Omvendt mener vi ikke at have garanteret klager indkvartering i [hotel 1]-delen, idet det hverken fremgår af klagers billet eller af de omtalte lejlighedstyper i beskrivelsen på [B's] hjemmeside.

Der har dog ikke været tale om bevidst falsk markedsføring fra [B's] side, men en hotel præsentation, hvor man har anvendt ét forkert foto ud af flere, og hvor man kunne have gjort opmærksom på de 3 forskellige hoteldele for at hindre en misforståelse eller anden forventning hos kunden. Dette har [B] naturligvis efterfølgende fulgt op på samt tilrettet.

...”

Ankenævnets afgørelse

Bureauet har erkendt, at forsidebilledet i bureauets udbudsmateriale på hjemmesiden var et billede af [hotel 1], og at det udbudte hotel "[...]" var angivet til at være beliggende dér, hvor [hotel 1] er beliggende.

Bureauet har endvidere erkendt, at hotel "[...]" består af en [hotel 1]-, [hotel 2] - og [hotel 3] -del samt, at bureauet udelukkende udbyder indkvartering på hotellets [hotel 2] - og [hotel 3] -del.

Da klageren ikke har angivet hvilke forhold ved indkvarteringen på hotel Viva Mesquida, der ikke har været i overensstemmelse med beskrivelsen af hotellet i kataloget, finder Ankenævnet, uanset bureauets udbudsmateriale, at klageren i det væsentlige har været indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Ankenævnet skal dog henstille, at bureauet fremover i sit udbudsmateriale entydigt anvender kort- og billedmateriale på en sådan måde, at den rejsende ikke bibringes en misforståelse om den faktiske hotelindkvartering.

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