

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0225

afsagt den 19. maj 2016

KLAGER	K	(4 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Icmeler, Tyrkiet. 14.8.-28.8.2015.	
PRIS	I alt 19.188 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. en lejlighed med to opredninger i stedet for to lejligheder som bestilt, samt en lejlighed til samme pris som for to lejligheder. Utilfredsstillende guideservice og manglende socialt samvær.	
KRAV	Kompensation og erstatning af ”5200,- som vi måtte betale yderligere for en lejlighed”. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance fremsendt et gavekort på 2.000 kr. til klageren.	
KLAGEGEBYR	21. oktober 2015	
SAGEN FULDT OPLYST	30. marts 2016	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 31. december 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Icmeler, Tyrkiet, for 4 personer for perioden fra fredag den 14. august til fredag den 28. august 2015 med indkvartering i en toværelses lejlighed (omtvistet) på hotel Arya. Uden pension.

Klageren gør gældende, at han og hans medrejsende bestilte to lejligheder, men da de ankom til hotellet fik de kun en lejlighed, samt at denne lejlighed kostede det samme som to lejligheder.

Klageren gør endvidere gældende, at guideservicen var utilfredsstillende og de manglede socialt samvær, som følge af at det ene par måtte flytte på et andet hotel.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...
 Lejligheder
 Toværelses lejlighed til 2-4 personer med soveværelse og opholdsrum, tekøkken med el-kedel, douche/toilet, hårtørrer, telefon, tv og balkon eller balkon i stueplan.
 ...”

Af ”Min rejse”, som klageren linkes direkte til på bestillingsbekræftelsen, fremgår bl.a.:

”...
 Indkvartering
 Lejligheder Arya SSS
 ...
 • En 2-vær. lejlighed til 2 pers.
 ...
 Grundpris 4 398,- 4 398,- 4 398,- 4 398,-
 ...”

Af klagerens ”Billet/Faktura”, som klageren linkes til på ”Min rejse”, fremgår endvidere:

”...
 2-vær.lejl. til 2 pers.
 2 ekstrasinge.
 ...”

Klagerens medrejsende har nærmere begrundet sin klage i udateret brev til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...
 Vi er 2 par i alderen 59-64 år som i 14 år ca. midt i august har holdt 14 dages ferie i Icmeler, Tyrkiet. Vi har altid haft 2 lejligheder til en pris fra 6300kr/lejlighed til 8700kr/lejlighed i 2014.

Rejseselskabet fløj fra 2014 ikke længere til Icemeler, men den 31/12-2014 opdagede vi, at [B] havde Arya Apart i Icemeler, til kr. 9600/lejlighed, hvilket vi kunne acceptere.

Vi prøvede at bestille Arya Apart fra 7/8 2015, men her blev der optaget mens vi kiggede, hvorfor vi kiggede den 14/8, hvor der var 2 lejligheder tilbage, som vi bestilte, og checkede herefter, at der ikke var flere lejligheder fra den 14/8.

Ved bestillingen opgives fødselsdata, og efterfølgende har vi betalt hver for sig!!

Ved ankomst til Arya Apart den 14/8 2015 kl. Ca. 1330 blev vi mødt af en meget overrasket "chef", [...], som straks oplyste, at hun kun havde 1 lejlighed med opredning, og hun kunne godt se, at vi skulle bruge 2 lejligheder, men det havde hun ikke, hvorfor ["chef"] straks ringede til guiderne, som lovede at vende tilbage med en evt. løsning. Kl. 1630 havde vi intet hørt, hvorfor ["chef"] igen ringede, og vi fik samtalen og fik oplyst at vi havde fået, hvad vi havde bestilt, men guiderne ville prøve at finde en lejlighed mod en merbetaling på min. 100€. Vi gik nu selv rundt i området og var bl.a. på Sun Blue, som havde en ledig lejlighed til 160 lire/døgnet og med 2 opredninger 180 fire/døgnet. Vi fandt flere ledige lejligheder i området. Vi ringede igen til guider, som stadig ikke havde fundet noget, hvorfor vi oplyste, at det havde vi.

Efter igen en 1/2 time kl. Ca. 17.30 ringede guiderne, at der var en lejlighed på Sun Blue, hvilket vi skulle betale med 550€, hvilket vi afviste!!!!

Efterfølgende fandt vi en lejlighed som det ene par flyttede ind i, - som I også har i jeres program -, for 5000kr for 14 dage, som vi selv har betalt.

Som I nok kan udlede ville vi som ældre aldrig bestille 1 lejlighed med opredning, og slet ikke til en pris af 19.100kr. Den samme lejlighed ville koste 9600, hvis den blev bestilt af 2 personer.

Endvidere fortalte de os på Sun Blue, at det kun kostede 20 lire ekstra i døgnet for 2 opredninger, altså ca. kr. 700.

..."

I mail af 2. december 2015 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"...

1. rejsebevis 1+2 er vores ordre-bestillings-faktura-billet og rejsebevis og som I kan se, står der ikke at vi har bestilt lejlighed med opredning, men en 2-værelses lejlighed til 2 personer. Det som vi måske ikke har været opmærksom på er: at vi har bestilt til 4 personer - og ikke 2 lejligheder, og vi kunne heller ikke på prisen/rejsebevis se, at vi havde lavet fejl.

..."

Klageren og klagerens medrejsende har yderligere begrundet klagen i mail af 9. oktober 2015 til bureauet og mail af 28. marts 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance fremsendt et gavekort på 2.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation og erstatning af "5200,- som vi måtte betale yderligere for en lejlighed".

Bureauet gør i mail af 30. september 2015 til klagerens medrejsende bl.a. gældende:

” ...

Vi beklager, at I har haft andre forventninger til rejsen, end det bestilte produkt.

Som det fremgår af jeres billet (se bilag) er der bestilt én 2 værelses lejlighed, til 2 personer + 2 ekstra senge.

Der er således tale om, én lejlighed med 2 separate rum til i alt 4 personer.

Hvis I havde bestilt to, 2 værelses lejligheder, havde I således fået oplyste 2 bestillings nr., og der havde også kun været registret 2 navne på hver enkelt booking.

...”

I mail af 7. marts 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager har selv bestilt rejsen på [B's] hjemmeside.

I forbindelse med bestillingen, skal man i 3. rubrik vælge, hvor mange værelser/lejligheder, man vil bestille.

Her har klager valgt 1 lejlighed - og ikke 2.

Hvis han samtidig har anført 'voksne: 4' i rubrikken nedenunder, vil systemet foreslå alle de værelser/lejligheder, som har plads til 4 personer i ét værelse/en lejlighed.

Dette billede, er det første man møder, efter man har trykket på 'BESTIL'.

Vi henviser endvidere til Pakkerejse-Ankenævnets bilagsnr. 4, hvor der nederst i højre hjørne er anført, at der er bestilt 'En 2-vær, lejlighed til 2 pers.'

Bilagsnr. 4 er ikke en billet, men en bekræftelse fra hjemmesiden.

Som det fremgår af vedlagte kopi af billet, har klager bestilt en 2-vær, lejlighed med mulighed for 2 ekstrasinge.

[B] kan således ikke anerkende klagers forventning om at have bestilt 2 lejligheder og dermed heller ikke hans krav i forbindelse hermed.

...”

Ankenævnets afgørelse

Rejsende har ved modtagelsen af bestillingsbekræftelsen med link til ”Min rejse” og billetten pligt til at kontrollere, at dokumenternes udvisende er overensstemmende med det bestilte.

Hvis klageren ved modtagelsen af dokumenterne havde gennemlæst disse nærmere vedrørende beskrivelsen af indkvarteringen, ville han efter Ankenævnets opfattelse have bemærket, at teksten ikke umiddelbart stemte overens med hans forståelse af, at han havde bestilt to lejligheder.

Efter det på billetten anførte, burde klageren i stedet have bemærket, at der var tale om indkvartering i en toværelses lejlighed til to personer med to opredninger eller i det mindste søgt forholdet afklaret ved henvendelse til bureauet umiddelbart efter modtagelsen af billetten.

Ankenævnet finder derfor, at klageren har påtaget sig risikoen for, at bestillingen ikke svarede til den af ham hævdede forståelse, og kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Ankenævnet finder endelig ikke at kunne tage stilling til de enkelte bureaux priskalkulationer, og klageren findes i øvrigt ved betalingen at have accepteret den af bureauet tilbudte pris på det samlede arrangement samt indkvarteringen som sket.

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