

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0247

afsagt den 19. maj 2016

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	[...], Sicilien. 4.10.-11.10.2015.	
PRIS	I alt 9.985 kr. (inkl. billeje)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende at bureauet oplyste om ændring af hotel 4 dage før afrejse.	
KRAV	Kompensation på 5.211 kr. til køb af erstatningsrejse. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt rejsens pris til klageren.	
KLAGEGEBYR	11. november 2015	
SAGEN FULDT OPLYST	7. april 2016	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. marts 2015 en rejse til [...], Sicilien, for 2 personer for perioden fra søndag den 4. oktober til søndag den 11. oktober 2015 med indkvartering i dobbeltværelse på Hotel [1]. Med helpension og leje af Fiat 500.

Den 30. september 2015 meddelte bureauet på mail, at det oprindeligt bestilte hotel, [hotel 1], pga. manglende licens, var lukket, og at klageren i stedet kunne blive indkvarteret på hotel [2].

Klageren kontaktede telefonisk bureauet den 1. oktober 2015, hvor hun valgte at hæve købet.

Klageren gør gældende, at ”Det er urimeligt med så kort varsel at få besked på, at hotellet alligevel ikke er klar til at modtage gæster. Det har de jo vidst allerede, da jeg ringede til dem 1. gang og under alle omstændigheder, da 1.ste hold skulle afsted d. 27.09.15.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Nyd 1 uge på solrige og smukke Sicilien, Middelhavets største ø. Bo på det 4-stjernede Hotel [1], der giver jer en fantastisk base for et mindeværdigt ophold på Sicilien. Afgang 27/9 og 4/10.

...

Opholdet er på det 4-stjernede Hotel [1], der giver en fantastisk base når det kommer til enten afslapning eller sightseeing. Hotellet ligger helt ud til havet, og er skjult væk fra trafikken. Hotellet har en privat strand, som ligger et stenkast fra resortet, og [byen] ligger kun 50 km væk.

Hotellet er flot, nyrenoveret, indbydende og personalet gør alt for, at deres gæster får den bedste ferie. Hotellet har egen stor swimmingpool og en hyggelig restaurant hvor der serveres typiske Sicilianske delikatesser. Alle værelserne er udstyret med aircondition, LCD-tv med internationale kanaler, og pengeskab.

...”

Af bureauets ”Handelsbetingelser” fremgår endvidere:

” ...

Aflysning af rejse

Aflysning af en rejse kan finde sted, hvis tvingende forhold efter [B's] skøn gør dette nødvendigt. Normalt vil en aflysning ske med mindst 14 dages varsel. Ud over tilbagebetaling af det indbetalte beløb vil rejsedeltageren ikke kunne kræve godtgørelse.

...”

I mail af 30. september 2015 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Desværre har vi fra vores agent fået den besked, at hotel [1] ikke har fået de nødvendige tilladelser til at åbne hotellet efter en omfattende renowering. Dette har stået på i nogen tid,

men vi har selvfølgelig hele tiden håbet på, at det ville falde på plads, men desværre. I skal derfor bo på Hotel [2] som er 3*. Der er stadigvæk inkluderet helpension og som kompensation for den mindre stjerne får I vand/vin til maden, ubegrænset. Plus værelser med balkon og havudsigt. Dette hotel ligger nærmere [byen], kun 23 km. Vi har haft mange gæster der blev flyttet til dette hotel og de var glade for at bo der.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 2. oktober 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

I kan simpelthen ikke være det bekendt! Den 26.03.13 - samme dag, som I har annoncen på nettet - bestiller og betaler jeg for 1 uges rejse til [by], midt på nordkysten, tæt på [en anden by] og dermed et godt udgangspunkt for ture til Villa Romana og Templernes Dal. I jeres annonce anfører I, at hotellet er 4-stjernet, nyrenoveret og ligger helt ud til vandet. På rejsebeviset er anført, at jeg 10 dage inden afrejse vil modtage flybilletter. Da der rester 10 dage, kontakter jeg jer telefonisk og efterlyser mine flybilletter. Jeg får et henholdende svar om, at billetterne er på vej fra agenten. Mandag d. 28.09 ringer jeg igen og efterlyser mine flybilletter. Denne gang får jeg at vide, at der er it-nedbrud hos agenten, men at man regner med, at billetterne sendes tirsdag eller onsdag. Onsdag d. 30.09.15 kan jeg se, at der har været en opringning på min mobiltelefon kl. 16.13 fra jer, ligesom der kl. 16.21 er tikket en mail ind. Iflg. denne er det udelukket at bo på det bookedede hotel, da man ikke har fået de nødvendige tilladelser efter renoveringen. Som ansvarligt rejsebureau KAN man bare ikke tillade sig på så sent et tidspunkt at meddele, at hotellet faktisk ikke er der alligevel. Man kan slet ikke booke kunderne ind på et lavere-rangeret hotel med en helt anden beliggenhed og slet ikke helt ud til vandet. ...

Når man afmelder så sent - og mod bedrevidende - må man have gjort sig klart, at det blev sværere og sværere at finde noget ledigt, der kunne måle sig med det aftalte. I jeres annonce fra marts lyder det, som om hotellet ER (færdignyrenoveret). Alligevel kan det ikke bruges i oktober! Kender I ordet opgradering? Når man ikke kan få, hvad man har betalt for, plejer det at være kutyme at opgradere gæsten, mens I gjorde det modsatte. Dårligere beliggenhed, dårligere adgangsforhold til vandet og sikkert også dårligere forplejning (plejer at følges med antallet af stjerner).

Man tilrettelægger alt for at kunne nyde sin ferie i fulde drag, og så misinformerer I i den grad! Hvad hjælper det mig at have fået mine penge tilbage. Ferien er gået tabt. Jeg kontaktede [en anden rejseudbyder] torsdag formiddag, mens jeg ventede på, at I åbnede, men de, som er eksperter på Sicilien, kunne ikke tilbyde noget. De sagde, at alt var så godt som optaget. Det var grunden til, at jeg sagde nej til jeres forslag om at finde noget bedre. Midt på formiddagen om torsdagen, den næstsidste arbejdsdag, inden vi skulle rejse, skulle jeg svare på, om I skulle finde noget bedre til os. Det gik jeg da stærkt ud fra, at I havde prøvet, inden I onsdag 3/4 time inden lukketid sendte det meget dårlige tilbud frem. Når [en anden rejseudbyder] ikke kunne finde noget godt så tæt på afrejsetidspunktet, regnede jeg bestemt ikke med, at I kunne, da Sicilien jo ikke er jeres spidskompetence. Nu kan jeg så konstatere, at det er krop umuligt at få nogen form for rejse så klos op ad efterårsferien, hvis man ikke ønsker at rejse til Sharm el Sheik, Tyrkiet eller de græske øer.

Hvad synes I selv, I er forpligtet til at betale os i erstatning for tab af en yderst tiltrængt ferie, som vi har glædet os til, siden vi bestilte den i marts. Eller måske skal vi hellere lade Rejsean-

kenævnet tage stilling til sagen? Var I gået i gang med at finde et alternativ til hotel [1] før onsdag d. 30. sept., var det sikkert lykkedes jer at finde noget tilfredsstillende. I stedet har vi fået en sludder for en sladder, når vi har kontaktet jer. Man kan simpelthen ikke behandle sine kunder på den måde. Det kan ikke være tilladt for en ansvarlig rejsearrangør.
 ...”

I mail af 8. november 2015 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...
 [B] udbyder ultimo marts 2015 to rejser til [by] på nordkysten af Sicilien med afrejse hhv. 27/9 og 4/10 2015. Hotellet ligger - som det ses af det fremsendte materiale på stranden. Det finder vi ideelt, da strand- og badeliv er muligt på Sicilien primo oktober og dermed ideelt sammen med vort ønske om også at køre lidt rundt og se på alle de skønne ting, der er på Sicilien. Beliggenheden næsten midt på nordkysten er god som udgangspunkt for de fleste sightseeings ture. Som nævnt aflyste [B] hotellet 2 hverdage inden, vi skulle afsted, altså d. 30.09. Hvornår mon de aflyste til de personer, der skulle afsted den 27/9? Hvorfor kunne de ikke have aflyst til os samtidig, så havde vi haft flere dage til at kunne finde noget andet. Det var krop umuligt lige op til efterårsferien. Som meddelt kunne heller ikke [en anden rejseudbyder] finde noget til os. [B] skriver selv i deres handelsbetingelser under "aflysning af rejse", at hvis de aflyser en rejse, hvilket normalt sker med 14 dages varsel, kan man kun få det indbetalte beløb retur. Det må vel være at betragte som en aflysning, når man ikke kan få det hotel og den beliggenhed, man har betalt for. Aflysningen sker tillige 2 hverdage inden afrejse. Utilstedeligt, når de har været bekendt med situationen tidligere, jf. gæster til afrejse d. 27.09. Det kan ikke høre under kategorien "tvingende omstændigheder", der kan give dem lov at aflyse med normalt 14 dages varsel. Deres manglende rettidige information var årsag til, at vi slet ikke kunne komme afsted på anden ferie, da alt var optaget grundet efterårsferien. Til yderligere orientering har ingen af de andre store rejsebureauer pakkerejser til Sicilien på den årstid. Der er kun [en anden rejseudbyder] tilbage. I perioden 01.09 - 31.10 koster 1 uges ophold 7.598,- pr. mand, incl. billeje og de fleste aftensmåltider (det kan næsten sammenlignes med det, vi havde booket). Prisen fremgår af [den anden rejseudbyders] hjemmeside om Siciliens-rejser. Vi kan dog ikke tage derved på nuværende årstid, da det er for koldt. Om foråret kan man ikke bade, så vi tager ikke til Sicilien før til næste eftersommer - og så ikke med [B]. Vi finder det meget rimeligt, at [B] betaler differencen mellem [den anden rejseudbyders] pris på 2 x 7.598, i alt kr. 15.196,- incl. de fleste måltider og bil, som vores oprindelige tilbud til [by] også inkluderede. Vi betalte i alt kr. 9.985,-, altså en forskel på kr. 5.211,-. Jeg skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at [andre rejseudbyders] priser er langt højere for 4 stjernede hoteller.
 ...”

I brev af 25. november 2015 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...
 Med hensyn til "tvingende forhold" kan oplyses, at jeg på nettet under Hotel Tonnara Hotel ser, at [F] har haft nogle rejser til hotellet i maj, juni og september. [F] oplyser telefonisk, at det var [B], der var rejsearrangør. De kunne dog ikke oplyse, om kunderne blev indlogeret på hotellet eller et andet hotel, da alle klager skal gå direkte til [B]. Jeg gætter på, at ingen - heller ikke holdet, der skulle afsted d. 27.09.15 - er blevet indlogeret på hotel [1], så derfor kan aflysningen 2 dage inden afrejse ikke henføres til "tvingende forhold", der giver [B] mulighed

for at aflyse alene med tilbagebetaling af forudbetalt beløb. Det er at gøre grin med kunderne.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i breve af 23. oktober 2015, 17. januar og 16. februar 2016 samt brev og mail af 1. marts 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt rejsens pris, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation på 5.211 kr. til køb af erstatningsrejse.

Bureauet gør i mail af 13. oktober 2015 til klageren bl.a. gældende:

”...
 ...”

For at svare på dit brev, så beklager vi selvfølgelig at I ikke ønskede at tage afsted til det hotel vi kunne tilbyde. Vi har undersøgt alle muligheder gennem vores agentnetværk i Sicilien, for at finde et alternativt hotel til jer. Hotel [2] var det eneste hotel vi kunne tilbyde jer hvis lignende services, tilsvarende til det tilbud I havde købt på [F], skulle være med i jeres rejse. Dog er vi ikke forpligtet til give jer erstatning, da vi har tilbagebetalt det fulde beløb som I har betalt for rejsen. Vi henviser derudover også til vores handelsbetingelser i dette tilfælde:

"Aflysning af rejse

Aflysning af en rejse kan finde sted, hvis tvingende forhold efter [B's] skøn gør dette nødvendigt. Normalt vil en aflysning ske med mindst 14 dages varsel. Ud over tilbagebetaling af det indbetalte beløb vil rejsedeltageren ikke kunne kræve godtgørelse."

...”

I mail af 4. januar 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...
 ...”

[K] havde booket en rejse fra d. 4-11/10/2015 på et ny-renoveret hotel på Sicilien. Hotel var færdigt og klar til at tage imod gæsterne, desværre havde hotellet ikke fået tilladelse til at åbne, så de kunne ikke tage i mod vores gæster. Dette kom til vores viden d. 30/9/2015, hvorefter vi straks finder et alternativ, godt nok ikke et 4-stjernet hotel, men et 3- stjernet. Dette forslag videregiver vi 5 dage før afrejse (...)(samme dag, som vi får at vide, at hotellet ikke kan få lov at åbne). Vi vil gerne kompensere for dette, ved at tilbyde vand og vin til alle måltiderne. Klager vælger at takke nej til tilbuddet, hvorefter vi tilbagefører det fulde beløb. Klager mener vi skal kompensere yderligere 5211 kr. Dette kan vi ikke give klager medhold i. Vi har tilbageført det fulde beløb, da klager ikke fandt vores alternativ for det oprindelige hotel tilstrækkeligt.

...”

I mail af 10. februar 2016 til bureauet anfører Hotel [1] endvidere:

”...
 ...”

God aften. Bekræfter hermed, at Hotel [1] i løbet af sæsonen sommeren 2015 (marts/oktober måned 2015) var lukket for renovering og anlægsarbejder, der ikke er i stand til at udføre modtagelige turistaktiviteter for kunderne.”

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at bureauet har solgt rejser med indkvartering på Hotel [1] i perioden maj, juni, september og oktober 2015, og at Hotel [1], pga. renovering, var lukket i perioden marts til og med oktober 2015.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauet i mail af 30. september 2015 – 4 dage før afrejse – meddelte klageren, at hun ikke kunne blive indkvarteret på Hotel [1] under sit ophold i perioden 4.-11. oktober 2015.

Klageren hævdede aftalen og har af bureauet fået tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

På denne baggrund, og da klageren ikke har foretaget erstatningskøb eller dokumenteret andet erstatningskrav, finder Ankenævnet, at klagerens krav ikke kan imødekommes.

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