

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0056

afsagt den 29. juni 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(3 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Los Gigantes, Tenerife. 10.1.-17.1.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 15.143 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. at klageren blev indkvarteret i en toværelses lejlighed, og ikke en treværelses lejlighed, som bestilt.	
<b>KRAV</b>	”Som minimum at få refunderet det som det ville koste mindre for en 2 værelses frem for en 3 værelses.”	
<b>KLAGEGEBYR</b>	6. marts 2016	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	7. juni 2016	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 18. februar 2016. 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. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.*

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

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 21. december 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Los Gigantes, Tenerife, for 3 personer for perioden fra søndag den 10. januar til søndag den 17. januar 2016 med indkvartering i treværelses lejlighed på hotel Vigilia Park. Uden pension.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende, navnlig pga. at klageren blev indkvarteret i en toværelses lejlighed, og ikke en treværelses lejlighed, som bestilt.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...  
Sådan bor du  
De rummelige lejligheder, hvor der kan bo op til to voksne og fire børn, skaber de ideelle rammer for en god ferie. Lejlighederne er velindrettede med et mindre køkken, egen balkon, tv og loftfane – et naturligt og hyggeligt samlingspunkt for familien i løbet af dagen.  
...”

Af klagerens ”Billet” fremgår endvidere:

” ...  
Værelsestype:           3 værelses lejlighed uden pension  
...  
Rejsen er omfattet af ”Lov om pakkerejser”, se venligst ”De almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser” på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk)  
Her finder du også ”Værd at vide”, som indeholder mange nyttige informationer.  
...”

Af bureauets ”Værd at vide” fremgår yderligere:

” ...  
Tre-værelses lejlighed, kaldes også B-apart eller two bedroom apart  
Stue-/opholdsrum med køkkenniche, køleskab og to separate soveværelser med enten dobbeltseng eller to enkeltssenge, bad/toilet og ofte balkon eller terrasse. Normalt maksimalt plads til seks personer med to opredninger i stuen.  
...”

Af sms-korrespondance på rejsemålet fremgår endelig:

” ...  
...der står det er en 3 værelses men ja der er to enkeltssenge og en sovesofa...  
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 18. januar 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Jeg synes det er under alt kritik og falsk reklame fra jeres side, når det ser ud som man har bestilt en 3 værelses lejlighed at det så ikke er det man får.

Vi fik kun en 2 værelses hvis man kan kalde det det.

Tog kontakt til jeres guider via sms da vi opdagede det, og fik det svar at de skulle have mit kundenr. som de fik efter et par timer.

Da jeg ikke havde hørt noget dagen efter tog vi til informationsmøde og havde kontakt med dem igen, fik så af vide de ville undersøge det og ringe til mig.

Det gjorde de med den melding at vi havde fået det vi skulle have og at det var hotellet der valgte.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 29. maj 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Som minimum at få refunderet det som det ville koste mindre for en 2 værelses frem for en 3 værelses.”

Bureauet gør i mail af 2. februar 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

I vores rejsebetingelser, samt inde på vores hjemmeside [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk) under ”Værd at vide” har vi tydeligt skrevet de forskellige værelses- og lejlighedstyper vi tilbyder.

...

Vores 3. værelses lejligheder beskriver vi på følgende måde:

”Tre-værelses lejlighed, kaldes også B-apart eller two bedroom apart

Stue-/opholdsrum med køkkenniche, køleskab og to separate soveværelser med enten dobbeltseng eller to enkeltsenge, bad/toilet og ofte balkon eller terrasse. Normalt maksimalt plads til seks personer med to opredninger i stuen”

Som angivet ovenfor, er der tale om 2 soveværelser og et fællesværelse, som benyttes som opholdsrum/stue. Vi er kede af at høre, at I mener det er falsk reklame, men vi mener, at vi i vores rejsebetingelser og på vores hjemmeside klart har angivet, hvad en 3-værelses lejlighed indebærer. Vi kan dermed ikke imødekomme jer med jeres krav om refusion.

...”

I brev af 27. april 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Ved ankomsten til hotel Vigilia Park fik gæsterne straks anvist en 3 værelses lejlighed. De rettede straks henvendelse til vores rejseledere, fordi de havde haft en forventning om 3 separate soveværelser. Vores rejseledere kontrollerede, at de havde fået en 3-værelses lejlighed, og det havde de. Derfor henviste vores rejseledere til afsnittet i ”Værd at vide”. Det betragtes ikke som en fejl eller mangel, at der var 2 enkeltsenge i det ene værelse.

...”

## Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at den lejlighed, klageren blev indkvarteret i, bestod af et fælles opholdsrum med en sovesofa og en åben første sal med to enkeltsenge.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren havde bestilt en treværelses lejlighed, som i bureauets ”Værd at vide” bl.a. består af stue-/opholdsrum og to separate soveværelser.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.000 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

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 3.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 18. februar 2016. 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. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh  
Formand