

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0104

afsagt den 29. september 2016

KLAGER [Klager] (2 personer)

SALGSBUREAU [Bureau]

ARRANGØR [Bureau]

REJSEMÅL Puerto Rico, Gran Canaria. 26.3.-2.4.2016.

PRIS I alt 10.092 kr.

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende All Inclusive Light.

KRAV ”2173,90 kr. svarende til udgiften til all inclusive.”

KLAGEGEBYR 15. april 2016

SAGEN FULDT OPLYST 20. juli 2016

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 27. januar 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Puerto Rico, Gran Canaria, for 2 personer for perioden fra lørdag den 26. marts til lørdag den 2. april 2016 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel [...]. Uden pension (omtvistet).

Klageren gør gældende, at ”Vi bestilte den 27. januar 2016 en rejse på et såkaldt timetilbud, der bl.a. indeholdt all inclusive light. Da vi tjekkede ind på hotellet, fik vi at vide, at rejsen ikke indbefattede all inclusive, idet det ikke fremgik direkte af billetten.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...
Opholdet på [hotellet] er uden pension, men du kan tilkøbe All Inclusive Light.
...”

Af klagerens ”Billet” fremgår endvidere:

”...
Værelsestype: 2 værelses lejlighed med havudsigt
...
For vores ”rejsebetingelser”, ”værd at vide” og andre nyttige oplysninger henviser vi til vores hjemmeside [www.\[bureau\].dk](http://www.[bureau].dk).
...”

Af bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.” fremgår yderligere:

”...
Pkt. 1 – Indtegning
...
Indtegningen, og dermed oplysningerne og vilkårene i prislisten og kataloget, er bindende for rejsebureauet og kunden, når depositum er rettidigt betalt og rejsebevis er udstedt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på deltagerbeviset, i kataloget, i prislisten og på internettet anførte vilkår for rejsen.
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 4. april 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...
27.1.2016 bestiller vi på et timetilbud en rejse til Gran Canaria på hotel [...], Puerto Rico, med all inclusive light. Da vi tjekker ind får vi at vide, at rejsen ikke er med all inclusive (står ikke på billetten). Vi henvender os til [bureauets] guider, der oplyser, at de ikke herfra kan undersøge sagen, men foreslår os at betale for all inclusive, og derefter tage sagen op, når vi kommer tilbage til Danmark.

...

PS: Vi mødte et andet ægtepar, der 27.1.2016 også havde benyttet timetilbuddet, og her var all inclusive med i en nogenlunde tilsvarende pris.

...”

I mail af 4. april 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Vi er klar over, at reglerne nu er som du beskriver, men timetilbuddene tilbage i januar så anderledes ud, hvilket vi gerne dokumenterer (som nævnt sidst i vores mail, har vi talt med et andet ægtepar, der har købt en tilsvarende rejse, hvor rejsen var med all inclusive uden at der var tale om et tilkøb. Om nødvendigt vil vi gerne fremskaffe en kopi af billetten).

Vi vil derfor bede jer gå tilbage og se på tilbudsmaterialet den 27. januar 2016, hvoraf formentlig fremgår, at prisen indbefattede all inclusive.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 5. april 2016 til bureauet og mails af 21. juni og 9. juli 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”2173,90 kr. svarende til udgiften til all inclusive.”

Bureauet gør i mail af 4. april 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Hotel [...] i Puerto Rico er et af vores meget populære komplekser, som er beskrevet på vores hjemmeside [http://www.\[bureau\].dk/rejsemaal/Spanien/Gran-Canaria/Puerto-Rico/Lejligheder-\[...\]/#overview](http://www.[bureau].dk/rejsemaal/Spanien/Gran-Canaria/Puerto-Rico/Lejligheder-[...]/#overview). Her fremgår det tydeligt, at : Opholdet på [hotellet] er uden pension, men du kan tilkøbe All Inclusive Light.

Da du bestilte ophold på [hotellet], var det uden pension; men det kunne tilkøbes for kr. 800,- pr. person. Det gjorde du ikke; men det har en del af vores andre gæster gjort. Vi kan derfor ikke medgive, at der har været en fejl i forbindelse med prisen på din rejse.

...”

I mail af 5. april 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Jeg er desværre nødsaget til at fastholde, at i henhold til de almindelige rejsebetingelser stk. 1, så har du ved din indbetaling accepteret de skriftligt meddelte vilkår for rejser - herunder også prisen. De almindelige rejsebetingelser findes på vores hjemmeside [http://www.\[bureau\].dk/content/Vard-at-viderejsebetingelser/Almindelige-bestemmelser-for-deltagelse-i-ferierejser-mv/](http://www.[bureau].dk/content/Vard-at-viderejsebetingelser/Almindelige-bestemmelser-for-deltagelse-i-ferierejser-mv/).

Vi må derfor også fastholde, at den rejse, som du bestilte via vores hjemmeside den 27.01.2016 med afrejse den 26.03.2016 ikke havde all inclusive inkluderet. Du har haft din billet i 2 måneder før afrejse, og ikke gjort indsigelser over, at der ikke var nævnt nogen form for pension på din billet.

...”

I brev af 28. juni 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Det fremgår tydeligt af billetten, at der ikke er tilkøbt pension.

Lejlighedskomplekset [...] er beskrevet på vores hjemmeside www.[bureau].dk.

...

I beskrivelsen fremgår det tydeligt, at opholdet er uden pension; men at man kan tilkøbe all inclusive light.

Som nævnt bestiller [klager] sin rejse den 27.01.2016, og vi fremsender straks hans billet pr. mail. På billetten fremgår det ikke, at der er tilkøbt all inclusive light. I henhold til de almindelige rejsebestemmelser pkt. 1, som vi refererer til på billetten, så accepterer gæsten ved sin indbetaling de skriftligt meddelte vilkår for rejsen - herunder også prisen og de oplysninger der står på vores hjemmeside. Gæsten er således selv ansvarlig for at læse sin billet igennem og gøre indsigelse, hvis billetten ikke er, som han forventer. Vi hører ikke noget fra [klager], og kan derfor kun formode, at alt er i overensstemmelse med billetten.

Da [klager] bestilte sin rejse på nettet den 27.01.2015 havde vi ganske rigtigt et timetilbud; men det inkluderede ikke all inclusive light. Dette kunne tilkøbes for kr. 800,- pr. person. Vi kan derfor ikke medgive, at der har været en fejl i prisen.

...

Med baggrund i ovenstående kan vi ikke medgive, at der har været fejl eller mangler ved [klagers] rejse. Vi må fastholde, at han har modtaget de ydelser, han har bestilt og betalt for i henhold til hans billet. Vi kan derfor ikke imødekomme hans krav om refusion af hans udgift til pension.

...”

Ankenævnets afgørelse

Rejsende har ved modtagelse af billetten og ud fra udbudsmaterialet pligt til at kontrollere, at billetten udvisende er overensstemmende med det bestilte.

Hvis klageren ved modtagelsen af billetten, havde gennemlæst denne nærmere vedrørende beskrivelsen af opholdet på hotellet, ville han efter Ankenævnets opfattelse have bemærket, at teksten ikke umiddelbart stemte overens med hans forståelse om, at han havde bestilt et ophold med All Inclusive Light.

Efter det i hotelbeskrivelsen oplyste sammenholdt med det på billetten anførte, burde klageren i stedet have bemærket, at der ikke var inkluderet forplejning i opholdet på hotellet eller i det mindste søgt forholdet afklaret ved henvendelse til bureauet umiddelbart efter modtagelsen af billetten.

Klageren findes på denne baggrund at have påtaget sig risikoen for, at bestillingen ikke svarede til den af ham hævdede forståelse.

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