

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0156

afsagt den 13. december 2016

KLAGER [K] (2 voksne/2 børn)

SALGSBUREAU [B]

ARRANGØR [B]

REJSEMÅL Dubai, Forenede Arabiske Emirater. 19.3.-27.3.2016.

PRIS I alt 45.640 kr.

KLAGEN ANGÅR Misvisende udbudsmateriale som medførte at klageren bestilte to lejligheder med to værelser og ikke en lejlighed med to soveværelser. Manglende overholdelse af aftale om at ændre indkvarteringen til en lejlighed med to soveværelser uden ekstra betaling. Klageren blev derfor indkvarteret i to lejligheder.

KRAV Tilbagebetaling af "...merværdien for den lejlighed, jeg har fået lovning på..." Klageren har under ankenævnsbehandlingen præciseret sit krav til tilbagebetaling af 10.000 kr.

KLAGEGEBYR 23. maj 2016

SAGEN FULDT OPLYST 10. oktober 2016

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge og afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet vedrørende spørgsmålet, om parterne har indgået bindende aftale om ændring af indkvarteringen.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 4. juli 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Dubai, Forenede Arabiske Emirater, for 4 personer for perioden fra lørdag den 19. marts til søndag den 27. marts 2016 med indkvartering i to toværelses lejligheder (omtvistet) på hotel [...]. Med morgenmad.

Klageren blev ved ankomst indkvarteret i to toværelses lejligheder på hhv. 11. og 22. etage.

Klageren gør gældende, at beskrivelsen af hotellet på bureauets hjemmeside var misvisende pga. at ”der kun [var] nævnt tre forskellige typer af suiter med henholdsvis ét, to eller tre soveværelser. Den eneste valgmulighed, man har, er ”1 værelse”, ”2 værelser” eller ”3 værelser” svarende til de tre typer, der beskrives.”, hvilket medførte at klageren bestilte to lejligheder med to værelser, og ikke en lejlighed med to soveværelser, som forventet.

Klageren gør endvidere gældende, at ”jeg [blev] kontaktet af en af jeres medarbejder, der oplyste, at hun ”undtagelsesvis” havde fået lov til at ændre reservation fra de to lejligheder med ét soveværelse (hver 80 m²) til én lejlighed med to soveværelser (130 m²), som jeg egentlig har bestilt, og at det vil være til den samme pris.”, men at bureauet ikke overholdt deres aftale herom.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...
 Suiter med et soveværelse har også balkon samt separat opholdsstue og separat område med spisebord.
 Suiter med to soveværelser har også en sofa samt et skrivebord.
 ...
 Suite 1 soveværelse, Junior Suite, Suite 1 soveværelse – byudsigt,
 Lejlighed 2 soveværelser, Suite 2 soveværelser, Suite 1 soveværelse –
 For en person.
 ...
 Antal værelser
 2 værelser [rullegardin med valgmulighederne ”1 værelse”, ”2 værelser” eller ”3 værelser”]
 ...”

Af klagerens ”Bestillingsbekræftelse” fremgår bl.a.:

”...		
Hotel		
Rejsemål	Hotelnavn/Værelsestype...	
Dubai	[...]...	
	(2) 2-værelses lejlighed inkl. morgenmad...	
...		
Prisspecifikation		
Beskrivelse		Antal...
...		
[Hotelnavn]	2-værelses lejlighed inkl. morgenmad	

...

Vigtige oplysninger

Rejsevilkår og bestemmelser

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der står på dine rejse-dokumenter, på [www.\[bureauet\].dk](http://www.[bureauet].dk) og i folderen "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser".

...

Vi skal bede dig om at kontrollere, at dine rejsedokumenter stemmer overens med din bestil-ling i forhold til de vilkår, der står på [www.\[bureauet\].dk](http://www.[bureauet].dk) og i "Almindelige bestemmelser for ferierejser", vær f.eks. opmærksom på afsnittet om visumpligt ved indrejse eller mellemlan- ding/transit. Husk også at læse praktiske informationer på [www.\[bureauet\].dk](http://www.[bureauet].dk) under "Værd at vide".

..."

Af fanen "Min bestilling" under klagerens "Min side" fremgår endvidere:

"...

Hotel

Hotel: [hotelnavn]
 Rejsemål: Downtown Dubai
 Værelsestype: 1 3-værelses lejlighed
 inkl. morgenmad

Hotel: [hotelnavn]
 Rejsemål: Downtown Dubai
 Værelsestype: 2 2-værelses lejlighed inkl.
 morgenmad

..."

Af bureauets hjemmeside fremgår yderligere:

"...

Hotel og værelsestyper

...

Værelsestyper

* 2-værelses lejlighed med opholdsstue og soveværelse samt køkkenniche og badekar/bruser.

* 3-værelses lejlighed med opholdsstue og to soveværelser samt køkkenniche og badekar/bru- ser.

..."

I mail af 1. februar 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

"...

Det er ikke korrekt, at jeg har bestilt to toværelses lejligheder. Den mulighed findes slet ikke på jeres bestillingsside. På bestillingssiden er der kun nævnt tre forskellige typer af suiter med henholdsvis ét, to eller tre soveværelser. Den eneste valgmulighed, man har, er "1 værelse", "2 værelser" eller "3 værelser" svarende til de tre typer, der beskrives.

..."

I mail af 11. februar 2016 kl. 16.40 til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...

Vi har talt sammen flere gange i dag, og jeg beklager de udfordringer der har været. Som vi

har talt om kan agenten løbende ændre i priserne efter udbud og efterspørgsel, hvilket har haft indflydelse på den prisudvikling, der har været gennem vores kontakt i dag.

Hvis du ønsker at ændre de 2*2værelses lejlighed inkl. morgenmad til 1*3værelses lejlighed inkl. morgenmad, vil der være en merpris på kr. 17524,- Som det også tidligere blev oplyst i en mail af 27/1-16.

Ønsker du at annullere hotelbestillingen (og kun have flybilletterne) gennem os, kan det gøres mod et gebyr på kr. 250,- pr person. Det vil altså være kr. 29976,- vi kan tilbagebetale af de kr. 46640,- du har indbetalt.

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 17. april 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

...

I påsken var jeg med min familie i Dubai. Som I kan se var der allerede inden rejsen en del korrespondance om indkvarteringen, idet I havde bestilt to lejligheder med hver ét soveværelse i stedet for én lejlighed med to soveværelser, som jeg havde ønsket. Da dette både har fordyret og forringet rejsen væsentligt fremsætter jeg hermed krav om tilbagebetaling af 10.000 kr. Mine argumenter er som følger:

- Jeg har i tidligere korrespondance redegjort for, hvorfor jeres bestillingsside er vildledende, og jeg derfor blev narret til at afgive en anden bestilling, end jeg havde til hensigt.
- På jeres bestillingsbekræftelse var det ikke anført, at I havde reserveret 2 lejligheder: Felttet til at angive antallet af lejligheder var blankt, ordet 'lejlighed' var brugt i ental med den kryptiske tekst "2(2)" skrevet foran, hvilket jeg umiddelbart tolkede som en angivelse af antallet af soveværelser, da dette ville svare til beskrivelsen på jeres hjemmeside. Det var et rent tilfælde, jeg blev opmærksom på uoverensstemmelsen inden rejsen.
- Vi blev indkvarteret i to lejligheder på hhv. 11. og 22. etage, hvilket var til stort besvær, når man rejser som én familie. Hotellet ville gerne have indkvarteret os i én lejlighed med to soveværelser, men der var desværre ingen ledige i hele perioden, da vi ankom.
- De to lejligheder var på hver 80 m², og er samlet dyrere end den ene lejlighed på 130 m² ifølge hotellets egen hjemmeside og hjemmesider som f.eks. hotels.com og booking.com. Jeg ved, at I gennem jeres agent sikkert har en god aftale, og at priserne ændrer sig på baggrund af udbud og efterspørgsel, men jeg bestilte rejsen i meget god tid, og prisen burde derfor være lav. Jeg kan ikke umiddelbart finde tilsvarende, sammenlignelige priser på jeres hjemmeside, men på hotels.com kan jeg eksempelvis finde lejligheden med to soveværelser i 8 nætter fra den 5. november til i alt 28.378 kr., hvorimod to lejligheder af den type, vi fik, i alt vil koste 42.007 kr. eller næsten 14.000 kr. mere.

Desuden vil jeg nævne, at vi inden afrejsen telefonisk aftalte at ændre bestillingen til én lejlighed med to soveværelser under forudsætning af, at jeg ikke fik penge retur svarende til det, jeg havde betalt for meget.

...

I bilag til klageskemaet fremgår endvidere:

...

Den 4. juli 2015 bestilte jeg en rejse til Dubai hos [bureauet]. Jeg havde forinden fundet frem til flyforbindelse og hotel vha. forskellige hjemmesider og anbefalinger og havde derfor en

god idé om, hvad rejsen skulle koste. Da min familie er på fire personer med store børn, havde jeg fundet frem et hotel med en hotellejlighed med to rigtige soveværelser og en god beliggenhed. Vi prioriterede at komme til at bo sammen uden at risikere at skulle sove på en dårlig sovesofa eller lignende.

...

Jeg bemærkede, at der stod "2 2-værelseslejlighed", men antog, at det blot var fordi man i engelsktalende lande som regel angiver lejlighedsstørrelse med antallet af soveværelser. Der stod jo også "lejlighed" i ental. Da jeg modtog bestillingsbekræftelsen, stod der igen "2-værelses lejlighed" i ental, og feltet til at anføre antallet var blankt (nederst side 1 i bestillingsbekræftelsen). Det var desuden anført, at turistskat i Dubai bliver opkrævet pr. værelse, og afgiften derfor er dobbelt i lejligheder med 2 værelser. Da jeg andre steder havde læst, at denne turistskat er pr. soveværelse, troede jeg stadig, det var en lejlighed med 2 soveværelser, jeg havde bestilt.

Da jeg i januar selv kontaktede hotellet for at sikre mig at få en ikke-rygerlejlighed, viste det sig efter lidt skriveri frem og tilbage, at [bureauet] havde reserveret to lejligheder med hver et soveværelse. Efter at have udforsket [bureauets] hjemmeside yderligere er jeg siden kommet frem til, at man for at kunne bestille en lejlighed, der er beskrevet som en lejlighed med 2 soveværelser, først skal vælge "1 værelse", hvorefter man får mulighed for at vælge "3-værelses lejlighed". Det synes jeg ikke er særlig nærliggende, og jeg kan konstatere, at jeg selv er blevet vildledt af de forskellige betydninger, ordet "værelse" tilsyneladende har på [bureauets] hjemmeside, samt af bestillingsbekræftelsen, hvor feltet til antal lejligheder var blankt, og ordet "lejlighed" stod i ental. Ifølge hotellets egen brochure er der i øvrigt 4 rum i lejligheden med 2 soveværelser, idet der er både et stue og spisestue, så at kalde den en 3-værelseslejlighed er ikke særlig rammende.

...

Da hotellet i første omgang oplyste, at der kun var reserveret én lejlighed med 1 soveværelse til mig, kontaktede jeg [bureauet], og efter noget skriveri frem og tilbage med både hotellet og [bureauet] fandt jeg, som nævnt, ud af, at [bureauet] havde bestilt 2 lejligheder med hver et soveværelse. Det var jeg ikke tilfreds med, specielt fordi hotellet oplyste, at det pga. hotellets konstruktion ikke var muligt at få de 2 lejligheder på samme etage. Da jeg a) mente at have bestilt lejligheden med to soveværelser og andet ikke fremgik tydeligt af bestillingsbekræftelsen, b) de to små lejligheder samlet set er større end lejligheden med to soveværelser, og c) prisen for den store lejlighed ifølge hotellets hjemmeside og flere andre hotelbestillingshjemmesider ofte var det samme som eller endda mindre end den for de to små lejligheder (de varierer med udbud og efterspørgsel), insisterede jeg på, at [bureauet] skulle ændre reservationen til den store lejlighed.

Efter noget tovtrækkeri, hvor [bureauet] først ville have merbetaling for at ændre reservationen, blev jeg torsdag den 11. februar sidst på formiddagen kontaktet telefonisk af en medarbejder fra [bureauet], der forklarede, at hun "undtagelsesvis" havde fået lov til at ændre reservationen til lejligheden med 2 soveværelser, uden jeg skulle betale mere, men at jeg ikke ville få penge tilbage svarende til, hvad jeg måske kunne have sparet, hvis jeg i første omgang havde fundet den rigtige vej gennem [bureauets] bestillingsside. Det aftalte vi, hun skulle gøre. Kort efter blev jeg ringet op af medarbejderen, der nu sagde, at der ikke var flere lejligheder med 2 soveværelser ledige, men at hun ville holde øje med, om det ændrede sig.

Lidt senere på dagen kiggede jeg selv efter og konstaterede, at man både på hotellets egen side og på [bureauets] bestillingsside sagtens kunne bestille den store lejlighed, så jeg kontaktede igen [bureauet], men nu svarede de, at det ville koste 17.524 kr. at ændre reservationen. Det, mente jeg, ikke stemte overens med den aftale, vi havde, og vi blev enige, om at [bureauets]

medarbejder skulle sende mig en skriftlig opsummering af, hvad der var sket og sagt i løbet af dagen, da al kommunikation den dag havde været telefonisk.

Da jeg modtager [bureauets] opsummering, ser jeg, at aftalen om at ændre reservationen uden at ændre prisen ikke er nævnt. Jeg kontakter derfor igen [bureauet] og konfronterer medarbejderen, jeg har talt med flere gang i løbet af dagen, med det. Da jeg fornemmede, at der var ugle i mosen, optog jeg denne samtale, hvor [bureauets] medarbejder bekræfter, at vi havde en aftale om at ændre reservationen uden at ændre prisen:

[K]: Tak for din mail. Det er jo ikke hele forløbet i dag, der er beskrevet i den, fordi det var jo faktisk sådan, så omkring frokosttid, så ringede du jo til mig og sagde, at du havde fået lov til at, at vi kunne lave om, så vi fik lejligheden med to soveværelser til samme pris. Er det ikke rigtigt?

[Bureauet]: Ja.

[K]: Ja?

[Bureauet]: Altså, hvad hedder det. . . altså... på det tidspunkt med agenten, så skulle jeg vende tilbage, og så var det, at den ikke var der længere.

[K]: Ja, så er det jo sådan set... så har jeg jo sådan set fået et tilbud fra jer... et tilsagn fra jer om, at det kunne lade sig gøre, og præcis hvordan detaljerne så sker, det er jo sådan set ikke så vigtigt for mig, om det er agenten, der tager det eventuelle tab på sig, eller det er jer, det kan jo sådan set ikke være mig vedkommende, så mener egentlig, at nu står jeg i en situation, hvor har fået et tilbud fra jer om, at det kunne jeg godt få det . . . det, jeg haft til hensigt at bestille til den pris, som vi har aftalt.

[Bureauet]: Ja, altså hvordan og hvorledes..., så skal jeg checke med en supervisor, der kan kontakte dig i morgen, kan man sige... nu har vi ikke nogen på længere i dag. Så må jeg forklare hende situationen. Jeg kan se, at vi også har en mail fra tidligere, hvor der har stået det andet med prisdifferencen. Men jeg kan bede hende undersøge det nærmere og så kontakte dig i morgen. Kan vi aftale det sådan?

[K]: Ja, lad os sige det så. For jeg synes egentlig, jeg har fået et tilbud om, at det kunne lade sig gøre, og det må I jo stå ved på den ene eller anden måde...

[Bureauet]: Ja, men for vi har det endelige ok og får, hvad hedder det, agenten til at bekræfte det, så er det, hvad kan man sige, så kan vi ikke gøre så meget. Men jeg prøver lige at forklare hende situationen, og så bliver du kontaktet i morgen. Kan vi ikke sige det?

[K]: Jo, lad os sige det.

Fredag morgen bliver jeg kontaktet af [bureauet], der hævder, at de vil have merbetaling for at ændre reservationen. Kommunikationen er herefter skriftlig, og jeg fastholder, at vi havde en klar aftale om, at der ikke skulle være merbetaling, og jeg gør opmærksom på, at jeg har dokumentation i form af optagelsen af telefonsamtalen. Jeg meddeler endvidere, at jeg vil klage til Pakkerejse-Ankenævnet, såfremt jeg ikke inden samme dag kl. 17 får dokumentation for, at reservationen er ændret som aftalt uden meromkostninger.

I weekenden bemærker jeg, at på "min side" på [bureauets] hjemmeside er både "1 3-værelses lejlighed" og "2 2-værelses lejlighed" anført, så jeg foretager mig intet videre på det tidspunkt.

...

Frem til - så vidt jeg husker - onsdag den 17. ser "min side" sådan ud, men torsdag den 18. forsvinder den store lejlighed, og fredag den 19. modtager jeg rejsedokumenter svarende til de 2 lejligheder med hvert ét soveværelse.

Jeg kan derfor konstatere, at [bureauet] ikke har overholdt den aftale, vi har indgået, om at ændre reservationen uden merpris. Da jeg har indgået en aftale med [bureauet], er det mig uvedkommende, om [bureauets] underleverandør ændrer priser, idet [bureauet] ikke nævnte nogen forbehold, da vi indgik aftalen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 5. april, 6. juni og 25. oktober 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af ”...merværdien for den lejlighed, jeg har fået lovning på...”
Klageren har under ankenævnsbehandlingen præciseret sit krav til tilbagebetaling af 10.000 kr.

Bureauet gør i mail af 13. maj 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi må dog fastholde, at I på vores hjemmeside har bestilt to stk. 2-vær.lejligheder, og at I på rejsemålet blev indkvarteret i henhold til jeres bestilling.

Vores ønske er, at give vores gæster de bedst mulige ferieoplevelser, og vi bestræber os på at informere så grundigt som muligt på vores hjemmeside. Jeres oplevelse af forløbet gør selvfølgelig indtryk på os, og vi vil gerne se på, at vi kan gøre informationen på vores hjemmeside endnu tydeligere.

Når det er sagt, må vi dog henvise til, at det flere gange gennem jeres bestilling har fremgået, at jeres bestilling omfattede 2 2-værelses lejlighed inkl. morgenmad. Ligesom det også har fremgået af jeres billet.

For god ordens skyld må vi gøre opmærksom på, at I inden afrejse, blev tilbudt at ændre eller annullere jeres hotelophold. I valgte dog at gennemføre rejsen, som I oprindeligt havde bestilt den.

I forlængelse heraf må vi også sige, at vores priser fastsættes efter udbud og efterspørgsel.

Den pris I har betalt for jeres rejse, svarer til den pris vi udbød, da I bestilte rejsen. Vi kan ikke tilbyde jer afslag eller refusion på baggrund af priser hos andre udbydere.

Ved købet af rejsen hos os, har I accepteret vores priser og betingelser. Vi kan derfor ikke imødekomme jeres ønske om kompensation.

...”

I brev af 12. august 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager køber den 4/7-15 rejse til Dubai via vores hjemmeside. Det vil sige, at klager selv foretager reservation/køb af det produkt, der er ledigt på købstidspunktet. Når en værelsestype eller lejlighedstype ikke længere er ledig og dermed mulig at booke, forsvinder denne mulighed fra vores hjemmeside over det ønskede hotel. Vi har derfor ikke mulighed for at vedlægge en kopi fra hjemmesiden over de muligheder klager havde for at booke rejsen. Derimod vedlægger vi [...] en skabelon over, hvordan en kunde vil kunne se de muligheder, der er ledig på købstidspunktet. Det fremgår af denne skabelon, at der er 2 1-værelses lejlighed standard ledig, 2 1-værelses lejlighed standard o.s.v. Efter hver indkvarteringstype vil rejsens pris fremgå på købstidspunktet. Det er således ikke korrekt når klager anfører, at det er misvisende anført på vores hjemmeside. Vi må derfor fastholde, at klager har reserveret 2 2-værelses lejligheder, hvilket også fremgår af klagers rejsedokument. Er man i tvivl om hvad en 2-værelses lejlighed indebærer, er det muligt at få dette beskrevet i udbudsmaterialet, der er en del af aftalegrundlaget og som en kunden afkrydser, at have gjort sig bekendt med, for at kunne gennemføre

købet. Desuden er det anført på rejsedokumentet, at man skal gennemlæse det man har købt og skulle det afvige fra kundens opfattelse eller ønske, skal man kontakte rejsearrangøren - dette for netop at sikre, at det vi bekræfter, også stemmer med kundens opfattelse. Klager har da også vedlagt det som bilag 7. I øvrigt afviger vor definition på en 2-værelses lejlighed ikke fra det, der også i Danmark er opfattelsen af en 2-værelses lejlighed - nemlig en lejlighed med opholdsstue og soveværelse. Det er således ikke korrekt når klager i mail af 25/1-16 skriver at 'jeg er godt klar over, der er kulturelle forskelle på, hvordan man tæller værelser'.

Først da klager ca. ½ år efter købet - og uden i den mellemliggende tid at have kontrolleret det han har købt og det vi har bekræftet - kontakter hotellet direkte den 25/1 (bilag 17) og oplyser her, at han har købt "a two-bedroom suite", bliver klager gjort opmærksom på, at han ikke har købt "a two-bedroom suite".

Ved henvendelse til os bliver dette bekræftet og i mail fra os til klager af 27/1-16 kl. 15.18 gør vi opmærksom på, at vi kan ændre det til en 3-værelses lejlighed til en merpris af kr. 18.156. Vi gør også opmærksom på, at vi "i øjeblikket har mulighed for at bestille en 3-værelses lejlighed og at prisen først endelig kan garanteres når der bookes". Klager mener til gengæld, at det er [bureauet], der har lavet en fejl og insisterer på, at få en 3-værelses lejlighed til samme pris som det allerede købte produkt. Klager mener sig yderligere berettiget til dette fordi han på hotellets hjemmeside kan finde indkvarteringsmulighed til en billigere pris. Her må vi imidlertid fastholde, at klager har indgået en aftale med [bureauet] og har ved sin indbetaling accepteret rejsens pris. Det viser sig efterfølgende da vores medarbejder skal booke en 3-værelses lejlighed, at denne i mellemtiden er blevet solgt til anden siden og derfor kan vi ikke opfylde klagers ønske om at booke en 3-værelses lejlighed - og i øvrigt heller ikke til samme pris som det oprindelige køb. Det blev klager gjort opmærksom på allerede i mail af 27/1 fra os. Efterfølgende oplyser klager, at han har fundet mulighed for at booke en 3-værelses lejlighed på hotellets hjemmeside. Imidlertid er det ikke en lejlighed indenfor det allotment, som [bureauet] har og da der ikke er tale om et fejlsalg fra vor side, har vi heller ikke pligt til, iflg. § 15 i Lov om Pakkerejser, at foretage afhjælpningen uden omkostning for klager. En omkostning klager i øvrigt allerede var blevet informeret om.

Klager anfører i krav på klageskemaet, at [bureauet] skal stoppe vildledende markedsføring. Vi må afvise, at der er tale om vildledende markedsføring idet det klart fremgår af aftalegrundlaget hvad klager har købt. Ligeledes kræver klager, at vi tilbagebetaler merværdien af en 3-værelseslejlighed, som vi har oplyst til kr. 17.524. Dette må vi klart afvise. Vi har leveret det produkt, som klager selv har købt og betalt. Klager har ikke lidt et økonomisk tab eller har udgifter, som [bureauet] er pligtige til at afholde.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i brev af 21. oktober 2016 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 29. august 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

- Angående selve bestillingen fremgik det af rejsedokumentet, at jeg havde bestilt én lejlighed af typen "2 2-værelse", og da denne type lejlighed var præsenteret som en lejlighed med to soveværelser på [bureauets] hjemmeside, havde jeg ingen grund til at reagere, før hotellet gjorde mig opmærksom på problemstillingen.
- ...
- Jeg bemærker, at selvom [bureauet] ikke mener, der har været tale om vildledende mar-

kedsføring, har de alligevel ændret deres hjemmeside.

- Endelig kan jeg konstatere, at [bureauet] i deres svar slet ikke har forholdt sig til det faktum, at vi indgik en aftale om at ændre bestillingen uden merbetaling.
...”

Bureauet har i brev af 14. september 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

” ...

Vi må fastholde, at klager har reserveret 2 2-værelses lejligheder, hvilket også fremgår af klagers billet.

...

Det er korrekt, at vores medarbejder kortvarigt, og efter en del henvendelser fra klager, nævner, at man kan gøre reservationen til samme pris, men samtidig gør vores medarbejder opmærksom på, at en supervisor må kontakte klager vedrørende dette. Vi taler her om et tidsinterval på under 30 minutter, hvor klager igen bliver oplyst om, at han skal betale en prisdifférence hvis han ønsker at ændre rejsen. En information, som klager i øvrigt hele tiden har været informeret om.

[Bureauet] har i øvrigt ikke ændret i udbudsmaterialet ud over, at det løbende bliver opdateret med udbud og priser.

...”

Ankenævnets afgørelse

Rejsende har ved modtagelse af deres bestillingsbekræftelse pligt til at kontrollere, at bestillingsbekræftelsens udvisende er overensstemmende med det bestilte.

Hvis klageren ved modtagelsen af bestillingsbekræftelsen havde gennemlæst denne nærmere vedrørende beskrivelsen af værelsestypen, ville han efter Ankenævnets opfattelse have bemærket, at teksten ikke umiddelbart stemte overens med hans forståelse om, at han havde bestilt en treværelses lejlighed med to soveværelser.

Efter det på bureauets hjemmeside vedrørende beskrivelsen af ”Hotel og værelsestyper” sammenholdt med det på bestillingsbekræftelsen anførte, burde klageren i stedet have bemærket, at der var tale om indkvartering i to toværelseslejligheder med hver et soveværelse eller i det mindste søgt forholdet afklaret ved henvendelse til bureauet umiddelbart efter modtagelsen af bestillingsbekræftelsen.

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

Ankenævnet skal dog henstille, at beskrivelsen af værelsestyper i hotelbeskrivelsen og bestillingsprocessen stemmer overens, således at lignende misforståelse undgås.

Således som sagen foreligger til afgørelse, er parterne ikke enige om hændelsesforløbet vedrørende ombytning af to toværelses lejligheder til en treværelses lejlighed uden ændring i prisen.

Da der på baggrund af parternes modstridende oplysninger hersker en betydelig usikkerhed om hændelsesforløbet, finder Ankenævnet, at det er nødvendigt for at kunne tage stilling til klagerens krav, at parterne afgiver forklaring under strafansvar.

En sådan bevisførelse kan imidlertid ikke foregå for Ankenævnet, men kun ved en domstol.

Ankenævnet kan i henhold til § 5, stk. 3, nr. 3, i sine vedtægter afvise at realitetsbehandle klager, der skønnes uegnede til behandling i Ankenævnet.

Ankenævnet afviser herefter dette klagepunkt fra realitetsbehandling, jf. § 5, stk. 3, nr. 3, i vedtægterne.

Ankenævnet finder efter omstændighederne, herunder henset til udfaldet af sagen i sin helhed, at bureauet ikke pålægges sagsomkostninger, og at klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge og afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet vedrørende spørgsmålet, om parterne har indgået bindende aftale om ændring af indkvarteringen.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand