

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0262

afsagt den 21. december 2016

KLAGER	[K]	(4 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Sunny Beach, Bulgarien. 4.7.-10.7.2016.	
PRIS	I alt 15.600 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. indkvartering i et værelse med to senge og to opredninger, og ikke i et familyroom med to soveværelser, som lovet.	
KRAV	Yderligere kompensation svarende til ”...en kompensation for manglende værelse...”	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 1.400 kr.	
KLAGEGEBYR	13. september 2016	
SAGEN INDBRAGT	25. oktober 2016	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 20. januar 2017. 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 14. april 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Sunny Beach, Bulgarien, for 4 personer for perioden fra mandag den 4. juli til søndag den 10. juli 2016 med indkvartering i et family room på hotel [...]. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at ”Vi fik oplyst pr. mail, at der ville være to soveværelser, men da vi ankom til hotellet fik vi tildelt et lille værelse, hvor der var en dobbeltseng og en sofa, hvorpå 2 personer skulle sove.”

Af klagerens ”Faktura” fremgår bl.a.:

” ...
Family room
...”

I mail af 9. maj 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...
Jeg vil lige høre, om det er 2 dobbelt værelser vi får, eller om det er 1 lejlighed med 2 soveværelser?
...”

I mail af 9. maj 2016 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...
Vi har fået bekræftet et family room (2 værelser)
...”

I mail af 30. maj 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...
Betyder det at der er to soveværelser eller er det med opredning i stuen?
...”

Bureauet har i mail af 30. maj 2016 besvaret ovenstående mail til klageren og anfører:

” ...
Der er to soveværelser
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 5. juli 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi fik i går besked fra [medarbejderen] om at vi ville få to værelser her på [hotellet]. Nu har jeg lige talt med direktøren her på hotellet, og han oplyser at vi ikke får et ekstra værelse. Der er fuld booket ugen ud. Det er vi simpelthen ikke tilfredse med! [Medarbejderen] bekræftede på mail til mig den 30. maj at det var to soveværelser vi ville få. ...”

I mail af 6. juli 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

”... Vi har snakket om din mail, men vi synes at det bliver bøvl at skifte hotel midt på ugen. Det skulle I have tilbudt den første dag. Hvis vi skal skifte hotel, skal det være af samme standard som [det bestilte hotel], altså med All inclusive, samme beliggenhed i afstand fra centrum og strand. Vi har heller endnu ikke hørt fra [medarbejderen] i dag om andet hotel. Og det er 3 timer siden du skrev til mig. Vi må nøjes med det vi har nu, men så må der kunne gives en form for kompensation på rejsens pris. ...”

I mail af 5. august 2016 til bureauet anfører klageren yderligere:

”... Vi fik 1 værelse med 1 dobbeltseng og 1 sofa hvorpå der var opredt til 2 personer. ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 16 og 28. juli samt 5. og 31. august 2016 til bureauet og mails af 29. september og 25. oktober 2016 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 1.400 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til ”...en kompensation for manglende værelse...”

Bureauet gør i mail af 6. juli 2016 til klageren bl.a. gældende:

”... I har fuldstændig ret, vi har bestilt familie værelse som kan betyde to dbl. værelser med dør imellem men i værste tilfælde – to dbl. værelser. Jeg beklager meget med der var ikke andre ledige værelser på [hotellet]. Jeg har også bedt [medarbejderen] om at finde et andet hotel i nærheden hvor I kan få All Inclusive på [hotellet]. ...”

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

” ...
 Jeg havde bestilt ”family room” og ikke 2 dbl. værelser.
 ...”

I mail af 5. august 2016 til klageren gør bureauet yderligere gældende:

” ...
 På nogle hoteller består et familieværelse af to værelser med dør imellem. På [hotellet] viste det sig at familieværelse var et stort 4-sengs værelse... og derfor har I fået kompensation.
 ...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 28. juli og 5. august 2016 til klageren og mail af 14. oktober 2016 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Allerede fordi klageren som forbruger ikke kan fraskrive sig retten til at forfølge et krav mod et bureau, kan Ankenævnet realitetsbehandle sagen.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren bestilte et ophold på hotel [...] med indkvartering i et family room, som bureauet oplyste indeholdt to soveværelser. Klageren blev i stedet indkvarteret i et værelse med en dobbeltseng og en sovesofa med opredning til to personer.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.700 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.400 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

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 3.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 20. januar 2017. 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