

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0320

afsagt den 23. marts 2017

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (2 personer)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Aiya Napa, Cypern. 2.9.-17.9.2016.

**PRIS** I alt 13.054 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Opkrævning af tillæg for balkon/terrasse og havudsigt.

**KRAV** ”kr. 1.680,00 retur...”

**KLAGEGEBYR** 21. oktober 2016

**SAGEN FULDT OPLYST** 8. februar 2017

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. februar 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Aiya Napa, Cypern, for to personer for perioden fra fredag den 2. september til lørdag den 17. september 2016 med indkvartering i toværelses lejlighed på hotel [...]. Med balkon og havudsigt, uden pension.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Balkon og havudsigt – det bestilte vi ekstra idet vi ikke kendte området. Vi mener ikke det kan være korrekt at man kan tilkøbe disse ydelser, idet alle lejligheder vender ud mod havet og alle har enten balkon eller terrasse.”

Af ”Hotelinformation” på bureauets hjemmeside, som klageren blev gjort bekendt med på bestillingstidspunktet, fremgår bl.a.:

” ...

### Lejlighedstillæg

På visse hoteller opkræves ofte tillæg for større lejlighed, terrasse, balkon eller speciel udsigt. Ved bestilling af indkvartering med tillæg, vil disse fremgå af specifikationen på billetten. Beløbet fremgår separat i forhold til grundprisen, og kan blive opkrævet selv om alle lejligheder har terrasser, balkoner eller speciel udsigt.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. september 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Den 11.02.2016 bestilte jeg via jeres hjemmeside en rejse ([...])

Udover grundprisen bestilte vi også mad ombord på flyet både ud og hjem, bus ud og hjem, da vi ikke kender noget til området, skrev vi ja til både balkon og havudsigt. Pyh ha, en overraskelse vi fik da vi nåede vor destination, samtlige lejligheder har balkon/terrasse og alle vender ud mod havet.

Men når tingene allerede findes, er det vel ikke noget man skal betale for, jeg føler virkelig at [B] har taget fusen på mig og min mand idet vi har betalt 2x385 for balkon og 2x455 for havudsigt, i alt kr. 1.680,00 - hvilket vi syntes er mange penge vi har betalt mere end andre, der ikke er så forsigtige som os, det er trods alt mange penge for et pensionistægtepar.

Jeg håber dette bare er en fejlopsætning i jeres on-line-system, der har givet disse muligheder, når de findes allerede.

...”

I mail af 18. oktober 2016 til bureauet anfører endvidere:

” ...

Når der med småt står at alle lejligheder har balkon eller terrasser og havudsigt så bør man vel ikke kunne tilkøbe disse ydelser. Beklager, men vi syntes helt bestemt ikke at dette er fair.

...”

I mail af 20. oktober 2016 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

” ...

[Hotellet] har (så vidt vi kunne se) kun 5 stk. 2-værelses lejligheder hvoraf der kun var en med terrasse, de øvrige har balkon. Alle lejligheder vender mod havet og alle lejligheder i stueetagen har terrasser og de øvrige har alle balkon. De påpeger i den første skrivelse af 28.09.2016 at de billigste lejlighedstyper har begrænset havudsigt og terrasse der er KUN 1 lejlighed i den størrelse, vi havde, der hører ind under denne kategori. De påpeger også at der er lejligheder som har begrænset havudsigt - det vil jeg bestemt sætte spørgsmålstegn ved. Vi boede på 2. sal - altså i højde med palmekronerne og havde derfor ikke "fuld" udsigt, hvorimod dem der lå længere nede kun havde stammerne i vejen. Jeg har nogle video optagelser, både ude fra vandet mod hotellet hvoraf det fremgår, at alle har balkon og nogle lejligheder i stueetagen har terrasse, derudover har jeg også en video fra vor balkon med kig mod havet og til begge sider.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 21. oktober 2016, 12. januar og 7. februar 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”kr. 1.680,00 retur...”

Bureauet gør i mail af 28. september 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

På hotel [...] er den billigste lejlighedstype de lejligheder som har begrænset havudsigt og terrasse. Dette er dermed inkluderet i grundprisen og eventuelle opgraderinger kommer derudover. Da i har valgt at bestille en balkon frem for en terrasse, samt fuld havudsigt frem for delvis havudsigt, har i derfor valgt at opgradere til den bedste lejlighedstype hotellet kan tilbyde, det er derfor i har betalt 840,- ekstra per person.

Vi udspecificerer altid vores priser på prisspecifikationen, så vores kunder altid ved helt præcist hvad de har betalt for.

...”

I mail af 17. oktober 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

” ...

I henhold til Jeres skrivelse, henviser vi venligst til følgende:  
Lejligheder

...

Alle lejligheder har bad/toilet, køleskab, el-kedel og brødrister, satellit-tv samt balkon eller terrasse eller delvis havudsigt eller havudsigt.

...

Dette er alle de forskellige kombinationer/lejlighedstyper som findes på hotellet. For netop at give garanti om de forskellige tillæg, bliver dette specificeret på billetten, således at den rejsende kan have en forventning om dette.

...

Nogle gange er terrasse billigere end balkon og begrænset havudsigt er billigere end havudsigt – den rejsende har – såfremt lejlighedstypen er ledig, mulighed for at vælge præcis de faciliteter og tillæg som de ønsker.

...

Den rejsende accepterer således disse betingelser og tilvalg samt priser ved betaling af rejsen.

...”

I mail af 30. november 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager har den 11. februar 2016 på [Bs] hjemmeside købt en rejse til Cypern med afrejse den 2. september 2016 i 2 uger i en 2-værelses lejlighed med balkon og havudsigt på Lejlighedshotel [...].

For at kunne gennemføre bestillingen, skal man bekræfte, at man har læst og accepterer [Bs] rejsevilkår, herunder [Bs oplysninger på hjemmesiden].

Der vedhæftes tekst fra [Bs oplysninger på hjemmesiden], 'HOTELINFORMATION', 'OM LEJLIGHEDER', hvoraf det fremgår, at der kan blive opkrævet tillæg for balkon og havudsigt, selv om alle lejligheder har dette ([...]).

[B] har ikke mulighed for at vise, hvorledes booking processen så ud på hjemmesiden på klagers bestillingstidspunkt den 11. februar 2016, da der er tale om en forhenværende sæson, der ikke længere eksisterer i vort reservations system.

Vi må dog understrege, at man præsenteres for samtlige lejlighedstyper ved valg af indkvartering, og at det af prisspecifikationen, som følger umiddelbart efter, fremgår hvilke tillæg, der er i forbindelse med den valgte lejlighedstype.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 18. oktober 2016 til klageren og mail af 27. januar 2017 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Da klageren blev indkvarteret i en 2-værelseslejlighed med balkon og havudsigt, findes klageren indkvarteret i henhold til aftalegrundlaget.

Ankenævnet finder ikke at kunne tage stilling til de enkelte bureauxs priskalkulationer, og klageren findes i øvrigt ved betalingen af de bestilte tillæg at have accepteret den af bureauet tilbudte pris på det samlede arrangement.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales gebyret 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