

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0339

afsagt den 11. april 2017

KLAGER	[K]	(2 voksne/3 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Rundrejse. Californien og Nevada, USA. 1.7.-25.7.2016.	
PRIS	I alt 106.021 kr. (inkl. billeje)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rundrejsearrangement navnlig pga. indkvartering i to værelser på de fleste hoteller, og ikke et værelse med en opredning, som ønsket, da bureauet ikke på tilstrækkelig vis havde undersøgt muligheden herfor.	
KRAV	”Kreditering af 12 overnatninger, 18.000 kr.” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt en kompensation til klageren på 4.925 kr.	
KLAGEGEBYR	8. november 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	7. marts 2017	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 9. december 2015 i mailkorrespondance med bureauet en rundrejse til Californien og Nevada, USA, for 5 personer for perioden fra fredag den 1. juli til mandag den 25. juli med indkvartering på hoteller og forplejning i henhold til rejseplanen. Med leje af ”Chrysler Town & Country (Auto) eller lignende” i perioden 1.-24. juli 2016.

Klageren gør gældende, at ”Ved rejsens bestilling bad vi om, at blive indkvarteret på et værelse pr. hotel, der hvor det var muligt. Enten i form af opredning, eller familieværelse, eller bare at få lov at sove 5 personer i et værelse med 2 dobbeltsenge. Vi fik beskeden fra [B], at det kun kunne lade sig gøre på 2 af hotellerne. Vi stode på, at dette var sandt og undersøgt af [B], og vi bestilte rejsen. Da vi så nåede frem til de forskellige hoteller, viste det sig i mange tilfælde, at [B] godt kunne have booket os ind i ét værelse alle 5. Vi kunne dermed have sparet merudgiften for 2 værelser ved mange af overnatningerne.”

Af bureauets hjemmeside fremgår bl.a.:

” ...

Kundeservice

...

Er det muligt at få en ekstra opredning?

Vi beder jer kontakte os, da dette skal tjekkes med hotellet. Du kan kontakte os her [link] eller ringe XX XX XX XX.

...”

I mail af 12. november 2015 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Alternativt kan I også vælge at køre ruten med motorhome - dog må der så ikke køres i Death Valley. Det kan være en fordel med et motorhome, når I rejser med 3 børn. Det er til tider svært at finde overnatning til 5 personer i et værelse og derfor dyrere at der skal bekræftes to værelser.

...”

I mail af 1. december 2015 til bureauets underleverandør anfører bureauet bl.a.:

” ...

Please change this quote to 1 room for 5-persons and if possible some of the places only 2 stars ex. where they only stay 1 night.

...”

I mail af 1. december 2015 til bureauet anfører underleverandøren endvidere:

” ...

Unfortunately, we do not have properties available that can accommodate 5 people in one room in most of the destinations that you included – do you still want me to quote utilizing

some two-star properties?
 ...”

Af klagerens ”Rejseplan” fremgår bl.a.:

” ...

Jul 01 2016 Los Angeles – Airport Lax
 [Hotel1]

...

1 Twin 1 Triple 4 Nights

Jul 05 2016 Laughlin
 [Hotel2]

...

1 Twin 1 Triple 1 Night

Jul 06 2016 Grand Canyon South Rim
 [Hotel3]

...

2 Twins 2 Nights

Jul 08 2016 Monument Valley/Kayenta
 [Hotel4]

...

1 Double 1 Twin 1 Night

Jul 09 2016 Lake Powell/Page
 [Hotel5]

...

1 Double 1 Twin 1 Night

Jul 10 2016 Bryce Canyon National Park Area
 [Hotel6]

...

1 Double 1 Triple 1 Night

Jul 11 2016 St. George
 [Hotel7]

...

1 Double 1 Twin 1 Night

Jul 12 2016 Las Vegas
 [Hotel8]

Double Double Suite (2 Double Beds w/Sofabed)

...

2 Nights

Jul 14 2016 Death Valley

[Hotel9]

...

1 Twin 1 Triple 1 Night

Jul 15 2016 Sequoia NP Area

[Hotel10]

...

1 Twin 1 Triple 1 Night

Jul 16 2016 Yosemite Area

[Hotel11]

...

1 Double 1 Triple 2 Nights

Jul 18 2016 San Francisco City

[Hotel12]

...

2 Twins 3 Nights

Jul 21 2016 Monterey Bay/Carmel/Pacific Grove Area

[Hotel13]

...

1 Twin 1 Triple 1 Night

Jul 22 2016 Santa Barbara

[Hotel14]

...

1 Quad 2 Nights

...

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

”...

Det, det hele handler om er, at vi på forhånd (dengang vi bestilte rejsen) bad dig om at undersøge, hvilke muligheder der var for at bo 5 personer på et værelse. Din tilbagemelding til os var, at det kunne man ikke på hoteller i USA - her var maksimum 4 personer pr. værelse. Det var dog lykkedes dig at få familieværelse på [Hotel8] i Las Vegas og [Hotel14] i Santa Barbara.

På vores rundrejse viste det sig så, at det var muligt at bo 5 personer i et værelse på mange flere hoteller, end du havde givet udtryk for. Listen over hoteller, hvor det reelt kunne lade sig gøre, ser ud som følger:

1. [Hotel2], Laughlin. Her har de følgende muligheder, som vi har fået bekræftet via mail:

We have a standard room with two queen size beds with room for a roll away bed, or we have a sunset suite that has two queen size bed in the bedroom and a pull out couch in the living room.

Vi stiller os derfor helt uforstående overfor, at der ikke er booket dette på forhånd, og beder

om kompensering fra [B] for det ene værelse, 1 nat.

2. [Hotel3], Grand Canyon South Rim. Her overnattede vi 2 nætter og boede i et værelse begge nætter. Det andet værelse blev lejet ud til anden side. Dette burde [B] også have undersøgt på forhånd. Vi skal bede om kompensering for et værelse, 2 nætter.

3. [Hotel4]. Her fik vi bekræftet, at vi gerne måtte være 5 personer i et værelse, men de havde ikke mulighed for at leje det ene værelse ud, da de ikke var booket fuldt op den nat. Vi fik dog skriftligt bekræftet, at deres maksimum i et værelse er 5 personer. Dette burde [B] have booket på forhånd. Vi skal bede om kompensering for et værelse, 1 nat.

4. [Hotel8]. Her var der booket 2 nætter i double double suite for 5 personer. Men første nat var overbooket, og vores familieværelse var lejet ud til anden side, til trods for vi kom med vores voucher. Vi blev enige med hotellets manager [...] om at tilbringe den første nat i mindre rygværelse med opredninger, men at første nat skulle være uden beregning. Vi skal derfor bede om kompensering for en nat her.

5. [Hotel9]. Her fik vi at vide ved ankomst, at vi kunne have booket bare et værelse på forhånd, for 5 personer var tilladt. Dette kan også bekræftes via hotellets hjemmeside, hvor det er muligt at booke 5 personer ind pr. værelse. Dette burde [B] have gjort på forhånd. Vi skal bede om kompensering for et værelse, 1 nat.

6. [Hotel12]. Her er det muligt at bestille værelse med en ekstra opredning eller en suite med en ekstra seng 1. Dette er bekræftet af [hotellets medarbejder] via tlf. den 9. august 2016 samt efterfølgende via email. Dette burde [B] have gjort på forhånd. Vi skal bede om kompensering for et værelse, 1 nat.

7. [Hotel11]. Her var 5 personer i et værelse også muligt, så vi boede på et værelse begge nætter, så det andet kunne lejes ud (hotellet var fuldt booket). Vi ringede og informerede [bureauets underleverandør] herom. Talte med en fra deres hotline, som lagde besked til [en medarbejder], som var "on duty". Men han ringede aldrig tilbage. Her burde [B] også have booket et værelse til os på forhånd. Vi skal bede om kompensering for et værelse, 2 nætter.

8. [Hotel12], San Francisco City. Her har de også familieværelser eller mulighed for 4 persons værelse med opredning. Vi fik fremvist et familieværelse, da vi kom, da de i første omgang troede, det var ledigt, men det viste sig desværre at være udlejet. [B] burde også her have booket familieværelse eller værelse med opredning på forhånd. Vi skal derfor bede om kompensering for et værelse, 3 nætter.

Flere gange i løbet af vores ferie var vi i dialog med dig, og vi bad dig om at få din samarbejdspartner til at undersøge, om vi kunne få ændret de resterende hoteller, vi manglede at overnatte på, til kun et værelse. Dette lovede du, men det var imidlertid ikke sket, for når vi nåede frem, fik vi beskeden, at der ikke var blevet forespurgt, og at det godt kunne have ladet sig gøre, hvis I havde ringet og ændret det 24 timer før vores ankomst. Der var derfor flere af ovenstående ting, I kunne have taget upfront, hvis I havde gjort en indsats for at undersøge det ordentligt. Igen kastede I blot bolden videre til [Jeres underleverandør] / og os, i stedet for at tage sagen i egen hånd.

”
...

I mail af 20. oktober 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

”
...

Det var jo først, da vi nåede frem til de enkelte hoteller, at det gik op for os, at man faktisk godt kunne booke 5 personer på et værelse på forhånd.

...

Dette stemmer ikke overens med det, vi fik fortalt af hotellerne. Hos [hotel12] i San Francisco

har de familieværelser til 5 personer. De viste os et af disse værelser, men desværre var det booket. Dette kunne [B] have booket på forhånd til os. Her handler det ikke om, at der skal være plads til en 5. seng! Bekræftet på vedhæftede folder fra hotellet. Hos [hotel9], Death Valley kan man faktisk booke til 5 personer via deres hjemmeside! [Hotel4] tillader 5 personer i 2 senge i et værelse. Bekræftet på vedhæftede visitkort. [Hotel10] bekræfter i vedhæftede mail, at en opredning ikke er noget problem mod en mindre merpris. Og igen - det kan sagtens bestilles på forhånd!

...

Vi er meget overraskede over denne form for kundeservice (eller mangel på samme). Det er jeres samarbejdspartner, I beder os om at kontakte. Vi har netop valgt at booke via [B] for at undgå at stå med alt dette selv. Vi sidder med en følelse af, at vi havde været bedre tjent med at have arrangeret rejsen selv. Vi har svært ved at se, hvor jeres rolle er i det, når I alligevel ikke kan undersøge tingene til fulde.

...

Som du kan se af ovenstående har vi udover det, du har tilbudt at kreditere, fortsat 6 overnatninger i spil, som I bedes kreditere. Om du vil kontakte hotellerne, er helt op til dig. Dette handler mere om, at forarbejdet fra [Bs] side ikke er gjort ordentligt. Jeg har skrevet til din medarbejder [...] helt fra start af, at vi ønskede at bo 5 personer i et værelse, og det er simpelt hen ikke blevet undersøgt ordentligt. Vi fik blot at vide, at det ikke kunne lade sig gøre, og bliver meget overraskede over det, vi så har fået bekræftet efterfølgende.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 22. august 2016 til bureauet og mails af 16. december 2016 og 2. marts 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt en kompensation til klageren på 4.925 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "Kreditering af 12 overnatninger, 18.000 kr."

Bureauet gør i mail af 7. oktober 2016 til klageren bl.a. gældende:

..."

I har bestilt, købt og accepteret USA rejsen hos os, hvoraf det fremgår der er bestilt 2 værelser til 5 personer på alle hoteller på nær Las Vegas, som var et 6 personers værelse.

Ifølge vores kontrakt med leverandøren så skal der bestilles 2 værelser, hvis opholdet er for 5 personer, da hverken vi eller vores leverandør kan garantere en eventuel 5. seng på et 4 personers værelse. Den 5. seng er altid på forespørgsel, og kan først eventuelt accepteres ved check-in. Vi kan derfor ikke sælge 1 værelse til 4 personer, og så blot håbe på, at der vil være plads til den 5. person. Nogle hoteller tillader heller ikke 5 senge på 1 værelse på grund af brandrestriktioner.

I skriver til os undervejs, for at få os til at kontakte alle hoteller med henblik på reducere antal værelser på resten af turen, men dette kan vi desværre ikke tilbyde, da vi bliver nødt til at overholde de regler/kontrakter, som vi har med vores leverandør/hotellerne og derfor henviser vi jer direkte til vores leverandør [...]. I laver efterfølgende egne aftaler med de forskellige hoteller, men disse egne aftaler er ikke noget vi kan stå til ansvar for, da alle hotellerne på nær

hotellet i Las Vegas - har leveret det vi har bestilt hos dem.

Vi har kontaktet vores leverandør, og de oplyser, at der er blevet refunderet 537 usd fra 2 af hotellerne [hotel3] og [hotel11]. Venligst se nedenstående:

The hotels that refunded the "not used room" were only the [hotel3] (1 room) & [hotel11] (1 room/1 night) = 537 usd

Our accounting department has advised me that the other hotels charged us the set amount that was in the original confirmation. I have talked to the front desk at the [hotel8]. They have looked at the portfolio for the guests. It does show that rooms were changed but it doesn't show that it was a "smoking" room they were advised to. They found it hard to believe that they would have put a family in a smoking room. Apparently they only have two smoking rooms and that they only assign those to guests that request one.

Da vi kan forstå på jer, at I fik et mindre værelse i Las Vegas den første nat, så refunderer vi denne nat = 203 usd.

...”

I mail af 24. februar 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Kunden henvender sig den 06. november 2015 med henblik på at få et tilbud på rejse til USA den 01. juli 2016. I vores første svar til kunden den 12. november 2015 (jeres bilag 15, 4/5) oplyser vi fordelene ved at leje et motorhome, da familien er på 5 personer. Vi skriver, at det kan være svært at finde overnatning til 5 personer i værelse og at det derfor bliver dyrere når der skal bekræftes 2 værelser. Kunden svarer tilbage på dette den 16. november 2015, at de ikke ønsker at køre så mange kilometer hver dag, så de foretrækker at overnatte på hoteller til trods for at det kræver 2 værelser (jeres bilag 15,3-4/5).

Vi sender flere tilbud til kunden (jeres bilag 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10) hvoraf det tydeligt fremgår hvor mange værelser der er bestilt. For at få prisen ned i et fornuftigt leje i forhold til kundens budget er vi i dialog med vores leverandør [...], som det fremgår af bilag [...]. Ref bilag [...] (Quotes for 3 and 4 persons in one room/bookinger for 3 og 4 personer i 1 værelse) så skal de eksisterende senge bruges - 2 dobbelt eller 2 halvanden mandsseng med en maximum belægning på 4 personer. Opredning er ikke inkluderet og kan blive ansøgt om ved ankomst, hvor det ekstra gebyr skal betales direkte til hotellet af gæsten. Bilag [...] er mailkorrespondancen mellem sælger og [Bs underleverandør], hvor vi forhører os om muligheden for værelser til 5 personer. De originale mails er medsendt og oversat.

Kunderne ankommer til det første hotel den 01. juli, og kontakter os 1 uge efter den 08. juli. Her informerer de os om, at de på nogle af hotellerne har fået lov til at bo 5 personer i 1 værelse. Vi kontakter umiddelbart herefter vores leverandør [...], og modtager vedhæftet mail fra 09. juli. bilag [...]. Ifølge leverandøren så skal der bestilles 2 værelser, hvis opholdet er for 5 personer, da hverken vi eller de kan garantere en eventuelt 5. seng på et 4 personers værelse. Den 5. seng/opredning er altid på forespørgsel, og kan først eventuelt accepteres ved check-in. Vi kan derfor ikke sælge 1 værelse til 4 personer, og så blot håbe på, at der vil være plads til den 5. person. Nogle hoteller tillader heller ikke 5 senge på 1 værelse på grund af størrelsen på værelset og brandrestriktioner.

På vores opfordring (på grund af tidsforskellen) kontakter kunden [Bs underleverandør], og de sender (via os) en mail til kunden den 15. juli, se bilag [...]. Her oplyser medarbejderen hos [Bs underleverandør], at hun personligt har kontaktet de resterende hoteller, for at høre om muligheden for 1 værelse til alle 5 personer, men dette kan desværre ikke lade sig gøre. Hun vil endvidere sørge for at kontakte de hoteller hvor kunden allerede har boet, for at høre om

muligheden for at få refunderet eventuelle ubrugte værelser.

Vi har fra første mail til kunden ikke lagt skjult på, at de højst sandsynligt skal have 2 værelser på de fleste hoteller. Vi har undersøgt dette med vores leverandør, og det lykkedes på bookingdatoen at finde 2 hoteller med plads til 5 personer i 1 værelse. Da en eventuel opredning aldrig kan bekræftes check-in, bliver vi derfor nødt til at booke 2 værelser, så vi og kunderne er sikker på at alle kan få en seng at sove i. Vi kan ikke risikere, at kunderne bliver afvist ved check in, fordi vi har booket værelset til færre personer end hvad der egentlig er.

Kunden har under turen selv lavet aftaler med nogle af hotellerne om at bo anderledes end oprindeligt booket. Vores leverandør har kontaktet alle hotellerne, og de har fået en kreditnota fra 2 af hotellerne på 537 usd. Resten af hotellerne er vi blevet opkrævet for som bestilt. Kunden er blevet tilbudt de 537 usd og desuden har vi tilbudt at refundere 1 nat på hotellet i Las Vegas, da de første nat fik et mindre værelse.

...

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 22. august og 24. oktober 2016 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at bureauet pga. underleverandørens betingelser ikke har kunnet tilbyde klageren indkvartering i kun ét værelse med en opredning til 5 personer på hotellerne, men i stedet i to værelser.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at bureauet har forespurgt underleverandøren om værelser til 5 personer på hotellerne.

På denne baggrund, og da klageren har accepteret bureauets tilbud med de anførte indkvarteringer, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav.

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