

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0341

afsagt den 13. september 2017

KLAGER [K] (4 personer)

SALGSBUREAU [B]

ARRANGØR [B]

REJSEMÅL Nusa Dua, Bali. 2.11.-15.11.2016.

PRIS I alt 28.415,94 kr. (ekskl. kortgebyr)

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga., at antallet af overnatninger på hotellet var 11 og ikke 12 som bestilt. Utilfredsstillende rejsetider og at den aftalte ændring ikke kunne gennemføres.

KRAV Tilbagebetaling af 7.200 kr. for ændring af flybilletter.

Bureauet har refunderet klageren 630 kr., som klageren havde betalt for forlængelse af hotelopholdet.

KLAGEGEBYR 10. november 2016

SAGEN FULDT OPLYST 9. maj 2017

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.120 kr. til klageren [K] samt renter fra den 10. november 2016. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. maj 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til Nusa Dua, Bali, for 4 personer for perioden fra onsdag den 2. november til mandag den 14. november 2016 med indkvartering i 2 dobbeltværelser på hotel [...]. Uden pension.

Den 31. oktober 2016 betalte klageren 7.830 kr. for ændring af flybilletter og hotelophold til udrejse tirsdag den 1. november 2016 kl. 21.30 og hjemrejse mandag den 14. november 2016 kl. 19.05. Ændringen blev ikke bekræftet af bureauets underleverandør, og blev i stedet ændret til udrejse onsdag den 2. november 2016 kl. 17.20 og hjemrejse mandag den 14. november 2016 kl. 19.05 med hjemkomst tirsdag den 15. november 2016, som klageren bekræftede.

Klageren gør gældende, at ”Da vi modtager billetterne 10 dage før afrejse, fremgår det at den sidste nat rent faktisk ikke kan benyttes da overnatning sker på flyet på vej hjem. Det fremgår dog af specifikationen (se bilag) at der indgår 12 nætter på hotellet.”

Klageren gør endvidere gældende, at rejsetiderne var utilfredsstillende, da klageren ville ankomme sent på rejsemålet på udrejsen og skulle rejse tidligt fra rejsemålet på hjemrejsen, hvilket medførte at hotelopholdet blev reduceret fra 12 til 11 nætter.

Klageren gør endelig gældende, at det var utilfredsstillende, at ændringen af flybilletter og hotelophold ikke blev gennemført som aftalt med bureauet, men at udrejsen blev rykket fra tirsdag den 1. november 2016 kl. 21.30 til onsdag den 2. november 2016 kl. 17.20.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Tilbuddet gælder for 1 person og inkluderer:

- Fly fra by [...] – Bali inkl. en mellemlanding i Doha tur/retur
- ...
- 10, 12, 13 eller 14 overnatninger på hotel [...]****

...

Afgange og priser:

Afrejse fra by [...]		Antal nætter...	Fly ud	Fly hjem
02-nov	14-nov	12	22:55	00:45

...

Der er afgang fra lufthavn [...] til Bali (Denpasar lufthavn) med en mellemlanding i Doha på ud- og hjemrejsen.

...

Flyvetiden er på ca. 17-19 timer inkl. 1 mellemlanding.

...

Betingelser + praktisk info

- ...
- Hotel check ind: 14:00 / check ud: 12:00.

...

Rejsebeskrivelse

...

OBS: På alle afgangse lander I på Bali dagen efter udrejse, og på tilbageturen lander I i lufthavn [...] dagen efter hjemrejse.

...

Af klagerens bestillingsbekræftelse fremgår endvidere:

” ...

Afrejsedato: 02-11-2016

Hjemrejsedato: 14-11-2016

...”

I mail af 31. oktober 2016 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Som aftalt sender jeg her et betalingslink, så vi kan få ombooket jeres flybilletter samt booke en nat til jer ved ankomst.

Ændringen på flybilletterne har en pris på i alt 7.200 kr.

Hotelbookingen har en pris på i alt 630 kr.

Dvs. jeg skal bede dig lave en betaling på i alt 7.830 kr.

Du betaler via dette link: [https://www. \[B\].dk/#!/product/navneaendring---tilvalg-200698](https://www.[B].dk/#!/product/navneaendring---tilvalg-200698)

...”

I mail af 31. oktober 2016 til klageren anfører bureauet endvidere:

” ...

Vi har modtaget din betaling og sendt alle oplysningerne til bookingportalen.

Vi afventer den endelige bekræftelse på ændringen. Så snart vi modtager den, modtager du de nødvendige papirer fra os.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 23. oktober 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

I forlængelse af tidligere korrespondance samt telefonsamtale torsdag den 20. november [oktober], må det konstateres at der fortsat er betydelig uenighed om rejsens længde.

Rejsen der er købt lever ikke op til de af [B], i annoncen stillede forventninger til rejsens varighed herunder antal overnatninger. Ved modtagelse af rejsedokumenterne den 19. oktober står det klart at der reelt er tale om ankomst torsdag den 3. november 23:15 og afrejse den 14. november 00:45. Samlet giver det 11 overnatninger, da den bookedede hotel overnatning den 14. november reelt ikke kan anvendes da Hotellet skal forlades omkring kl. 21:30 den 13. november for at nå i lufthavnen.

Det konstateres således at der er bestilt og betalt for en overnatning den 14. november som ikke kan anvendes.

I materialet beskrives endvidere at man ankommer dagen efter afrejse fra by [...] og hjem-

kommer dagen efter afrejse fra Bali - dette udsagn er ikke korrekt.

Samlet gør den uventede meget sene ankomst den 3. november og den uventede meget tidlige afrejse den 14. november at rejsens længde afkortes med op til 2 døgn i forhold til det i materialet angivne. Ved kontakt til flyselskabet [...] oplyses det, at der til samme pris som flybilletterne er handlet til kunne have været bestilles udrejse på to foregåede afgang, samt hjemrejse på to efterfølgende afgang - [B] kunne således nemt have valgt flyafgange der havde opfyldt de i rejsen udbudte vilkår.

Det er således tydeligt dokumenteret at rejsen er væsentligt kortere end aftalt, hvilket nemt kunne have været undgået såfremt [B] havde valgt bedre egnede flyafgange med flyselskab [...]. [B] opfordres således til i dialog med de rejsende at forlænge rejsens længde uden omkostninger for de rejsende.

Såfremt der ikke opnås enighed inden den 28. oktober 2016, anses handlen for ophævet med krav om refusion af det for rejsen samlede betalte beløb. Eventuelt meromkostninger for bestilling af ny rejse vil blive pålagt [B].

Der er i denne sag tale om ganske alvorlig overtrædelse af markedsføringsloven samt lov om pakkerejser, og der vil såfremt sagen ikke forliges, blive indgivet anmeldelse til relevante myndigheder, samt rejst krav om erstatning.

...

En af rejsedeltagerne har yderligere begrundet klagen i mails af 25. oktober og 1. november 2016 til bureauet og mail af 2. maj 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af 7.200 kr. for ændring af flybilletter.

Bureauet gør i mail af 25. oktober 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Da du købte rejsen, var der i den første fane ”Oversigt” i udbudsmaterialet – som er den første side man ser, når man klikker ind på rejsen – følgende skema:

Afrejse fra København		Antal nætter		Pris per person	Fly ud	Fly hjem
September						
14-sep	26-sep	12		7.999 kr	22:40	19:05
28-sep	10-okt	12		7.999 kr	22:40	19:05
Oktober						
05-okt	17-okt	12		6.999 kr	18:20	19:05
10-okt	24-okt	14		8.999 kr	18:20	00:45
November						
02-nov	14-nov	12		6.999 kr	22:55	00:45
18-nov	30-nov	12		6.999 kr	22:55	00:45
December						
02-dec	14-dec	12		7.999 kr	17:30	00:45
Januar						

...

Lige nedenunder skemaet stod der følgende:

Der er afgang fra lufthavn [...] til Bali (Denpasar lufthavn) med en mellemlanding i Doha på

ud- og hjemrejsen. Der flyves med flyselskab [...] begge veje.

Flyvetiden er på ca. 17-19 timer inkl. 1 mellemlanding.

I skemaet oplyses du altså, at der er udrejse fra by [...] d. 2. november 2016 kl. 22.55 og at der er hjemrejse fra Bali d. 14. november 2016 kl. 00.45. Du har dermed hele tiden vidst, præcis hvad tid du skulle flyve både ud og hjem.

I teksten lige under skemaet bliver du oplyst om, at flyvetiden er på ca. 17-19 timer inkl. en mellemlanding. Når du her oplyses omkring flyvetiden, har du også hele tiden haft mulighed for, at regne dig frem til, hvad tid du vil ankomme på destinationen.

Ift. hjemrejsen har du ligeledes kunne regne dig frem til, hvad tid du ca. skal forlade hotellet med en afgang fra Bali d. 14. november kl. 00.45. Da du har hotellet til hjemrejse d. 14. november betyder det, at du har været indtil du skal forlade hotellet. Alternativet ville være, at du skulle foretage check-ud fra hotellet kl. 12 til normal check-ud tid.

I udbudsmaterialet under fanen "Betingelser" står ligeledes skrevet følgende:

Flyvetiden er på ca. 17-19 timer inkl. 1 mellemlanding

Flytider, rejsedokumenter og nødvendig rejseinformation fremsendes af [B] senest 10 dage før afgang.

OBS: På alle afgang lander I på Bali dagen efter udrejse, og på tilbageturen lander I i by [...] dagen efter hjemrejse.

I din mail henviser du til, at ovenstående tekst ikke er korrekt. Med afrejse d. 2. november og ankomst d. 3. november er der altså tale om ankomst dagen efter udrejse.

Du henviser yderligere til, at flyselskabet[...] har oplyst dig om andre mulige flytider. Det er muligt at flyselskabet [...] har disse andre flytider, men det ændrer ikke på, at vi fra start har oplyst i udbudsmaterialet, hvilke flytider som er inkluderet i dette tilbud og at du valgte at købe tilbuddet på baggrund af disse oplysninger.

Såfremt du var i tvivl om flyvetiden, ankomsttiden eller hjemrejsen, havde du mulighed for, at kontakte vores kundeservice inden du gennemførte købet, for at få afklaret eventuelle spørgsmål.

Vi er naturligvis kede af, hvis du har misforstået informationen i tilbuddet, men ikke desto mindre har vi i udbudsmaterialet tydeligt oplyst både flytider samt flyvetid.

Ud fra ovenstående fastholder vi, at de rejsedokumenter som du har modtaget, er de rejsedokumenter, som du kunne forvente at modtage ud fra de betingelser, du har købt tilbuddet under. Vi kan derfor ikke imødekomme din opfordring om, at forlænge rejsen uden omkostninger og ej heller imødekomme dit krav om refusion af rejsen.

Såfremt du fortsat ønsker at forlænge rejsen, kan vi være behjælpelig med at undersøge muligheden for ændring af flybilletter samt yderligere overnatninger på hotellet. Er dette muligt, kan vi også være behjælpelige med booking, dette vil dog være for egen regning.

...

I mail af 16. januar 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

1. I udbudsmaterialets første fane "Oversigt" - som er den første side man ser, når man klikker ind på rejsen - findes en oversigt/et skema over afgang og priser. I dette skema står der følgende: Afrejse fra by [...]: 02-nov - 14-nov

Antal nætter: 12

Pris per person: 6.999 kr.

Fly ud: 22:55

Fly hjem: 00:45

Lige nedenunder skemaet står følgende:

Der er afgang fra lufthavn [...] til Bali (Denpasar lufthavn) med en mellemlanding i Doha på ud- og hjemrejsen. Der flyves med flyselskab [...] begge veje.

Flyvetiden er på ca. 17-19 timer inkl. 1 mellemlanding.

I skemaet oplyses altså, at der er udrejse fra by [...] d. 2. november 2016 kl. 22.55 og at der er hjemrejse fra Bali d. 14. november 2016 kl. 00.45. Kunden har dermed hele tiden vidst, præcis hvad tid han skulle flyve både ud og hjem.

I teksten lige under skemaet oplyses ligeledes, at flyvetiden er på ca. 17-19 timer inkl. en mellemlanding. Denne oplysning giver altså kunden mulighed for, at beregne ankomsttid på destinationen. Såfremt kunden var i tvivl, kan [B] kontaktes både via mail og telefon for svar på dette.

Ift. hjemrejsen kunne kunden ud fra ovenstående flytider, regne ud, at ved hjemrejse d. 14. november kl. 00:45 ville hotellet skulle forlades før midnat for at kunne nå flyet. Kunden havde hotelværelset indtil kunden skulle mod lufthavnen i stedet for check-out d. 14. november om formiddagen.

I udbudsmaterialet under fanen "Betingelser" står ligeledes skrevet følgende:

Flyvetiden er på ca. 17-19 timer inkl. 1 mellemlanding.

OBS: På alle afgangse lander I på Bali dagen efter udrejse, og på tilbageturen lander I i by [...] dagen efter hjemrejse.

...

2. Kunden henviser til en dag - i udbudsmaterialet er der oplyst 12 nætter. Ved ankomst på destinationen kl. 23.15 får kunden stadig denne nat.

3. Den ændring som blev foretaget, blev udelukkende foretaget på kundens foranledning og efter kundens ønske for ny afrejsetid.

...

D. 31/10-2016

Kl. 12:02:42 ringer kunden til [B] og forespørger på, at få ændret afrejsedatoerne på hans rejse til Bali. Han ønsker at ændre hans udrejse til d. 1/11-2016 kl. 21.30 og hjemrejse til d. 14/11-2016 kl. 19.05 by [...].

Kl. 13:47:57 ringer vi til bookingportalen [...] Vi forespørger på ændringen og får telefonisk at vide, at dette godt kan lade sig gøre og at de vil vende retur til os med ændringen samt betaling. De oplyser os samtidigt, at prisen for ændringen vil være på 1.735 DKK pr. person [...].

...

Kl. 15:32:37 gennemfører kunden betalingen på 7.830 DKK:

1.735 kr. pr. person for ændring

260 kr. i administrationsgebyr

630 kr. i alt for ekstra hotelbooking

7.830 kr.

...

D. 1/11-2016

Kl. 08:09 modtager vi en mail fra bookingportalen [...] hvor de informerer os om, at de ikke kan ændre udrejsen, men at de fortsat kan ændre hjemrejsen mod et gebyr på 1.356 kr. [...].

...

Kl. 10:26:30 ringer vi til kunden og informerer om, at det ikke er muligt at ændre udrejsen al- ligevel og får telefonisk bekræftet, at kunden fortsat ønsker "Plan B" – at ændre udrejsen til d. 2/11-2016 kl. 17.20 fra by [...].

Kl. 11:44 sender vi en mail til bookingportalen [...] og forespørger på, at ændre udrejsen til d. 2/11-2016 kl. 17 [...].

...

Kl. 13:11:24 ringer vi igen for at rykke for svar [...]. Bookingportalen [...] sender i løbet af telefonsamtalen en bekræftelse på mail (se kl. 13:11 nedenfor). Telefonisk får at vide, at ændringen ikke kan annulleres.

...

Kl. 13:24 foretaget vi betalingen på 6.080 kr. (4x1.520 kr.) til bookingportalen [...].

Kl. 13:49:56 ringer kunden og beder nu om at få annulleret ændringen. Han får at vide, at vi vil undersøge det, men at han ikke skal forvente at det kan lade sig gøre [...].

Kl. 14:27 modtager vi en mail fra [underleverandøren] med en betalingsbekræftelse samt link til nye rejsedokumenter [...].

...

[B] valgte, at beholde de i alt 7.200 kr. som kunden endte med at betale for ændringen. Differencen mellem ændringsgebyret hos bookingportalen [...] (6.080 kr.) og det indbetalte fra kunden (7.200 kr.), dvs. i alt 1.120 kr., anser [B] som administrationsgebyr for ændringen, grundet de mange timers arbejde der måtte bruges i denne sag.

...”

...

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 26. oktober og 1. november 2016 til klageren og en af rejsedeltagerne.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren – efter de oprindelige rejsetider - skulle forlade hotellet søndag den 13. november 2016 om aftenen for at nå flyet med afgang fra Denpasar Lufthavn mandag den 14. november 2016 kl. 00.45.

Efter beskrivelsen i udbudsmaterialet indeholdende oplysning om afrejsetidspunkt samt antal nætter omfattet af rejsen, og uanset at bureauet ikke havde tydeliggjort, at klageren ikke kunne forvente at benytte den sidste overnatning på hotellet fra søndag den 13. november til mandag den 14. november 2016, men i stedet skulle tjekke ud søndag den 13. november 2016 inden afgang fra hotellet, finder Ankenævnet, at rejsen har været afholdt i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Vedrørende klagerens køb af nye flybilletter kort før afrejse, finder Ankenævnet, at idet klageren ikke modtog bekræftelse på de først anmodede rejsetider, kunne klageren ikke forvente, at købet var gennemført.

Da bureauet ikke har oplyst, at der ved ændring af flybilletterne ville blive beregnet et gebyr til bureauet, findes klageren berettiget til tilbagebetaling af differencen mellem det indbetalte beløb på 7.200 kr. og ændringsgebyret på 6.800 kr., i alt 1.120 kr.

Ankenævnet skal henstille, at bureauet i henhold til bekendtgørelse om pakkerejser § 3 inden aftalens indgåelse og ved bekræftelse af aftalen bl.a. oplyser om dato, tidspunkt og sted for afrejse og hjemkomst samt oplyser om mellemlandinger.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.120 kr. til klageren [K] samt renter fra den 10. november 2016. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.



Mikael Kragh
Formand