

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0151

afsagt den 29. september 2017

KLAGER	[K]	(4 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Kalithea, Rhodos. 12.6.-19.6.2017.	
PRIS	I alt 24.610 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende gratis parkering i lufthavnen i Danmark, som annonceret på stort banner i lufthavnen.	
KRAV	Erstatning af udgiften til parkering af to biler i lufthavnen på 425,88 kr. pr. bil, i alt 851,76 kr.	
KLAGEGEBYR	3. juli 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	29. august 2017	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. juni 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Kalithea, Rhodos, for 6 personer for perioden fra mandag den 12. juni til mandag den 19. juni 2017 med indkvartering i et dobbeltværelse og et familieværelse på hotel [...]. Med mini All Inclusive.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ” [B] reklamerer med fri parkering i [...] lufthavn. Det fik vi ikke selvom der på reklamen ikke stod noget om nogen begrænsninger med hensyn til parkeringen. Fakta var, at jeg købte rejsen på [Bs] hjemmeside. Købet kunne foretages uden man så nogen begrænsninger med hensyn til fri parkering i lufthavnen. Da vi så ankommer til lufthavnen ser vi en stor reklame med at [Bs] kunder har gratis parkering i [...] lufthavn (uden begrænsninger). Herefter valgte vi selvfølgelig at parkere i lufthavnen, da det jo var gratis. Havde det ikke været det havde vi adgang til at parkere vores biler ved bekendte lige ved siden af lufthavnen. Jeg spurgte guiden på Rhodos da vi var ankommet og hun bekræftede vi havde gratis parkering. ”

Af bureauets annonce i lufthavnen fremgår bl.a.:

” ...
 Hos [B] får du
 Gratis Parkering
 i [...] Lufthavn
 ... ”

Af bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

” ...
 Gratis Parkering
 Værsgo! Vi har betalt din parkeringsbillet!
 En Rigtig go' ferie starter allerede i [...] Lufthavn. Det har vi sikret dig – vi har nemlig sørget for gratis parkering i lufthavnen.
 Det er nemt og enkelt at få gratis parkering. Du bestiller blot din rejse hos [B] senest 60 dage før afrejse – så vil der ligge en gratis parkeringsbillet klar til dig i p-huset i lufthavnen ved hjemkomsten.
 ...
 Betingelser

- Til alle der bestiller rejse senest 60 dage før afrejse
- Er man 1-5 personer på samme rejsebevis, kan man parkere 1 bil gratis (1 gratis P-billet), 6-10 personer på samme rejsebevis kan parkere 2 biler gratis (2 gratis P-billetter) osv.
- Parkering i P7/P8/P9
- Gratis parkeringsbillet skal afhentes i P-huset ved hjemkomsten

... ”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 20. juni 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Jeg har netop for anden gang med min familie rejst med jer:
Har set denne reklame i [...] lufthavn

...

Hos [B] får du
Gratis Parkering
i [...] Lufthavn

...

Jeg vil meget gerne høre, hvem [B], ud fra reklamen, mener får gratis parkering i [...] Luft-
havn?

...”

I mail af 20. juni 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Kan det efter [Bs] opfattelse lade sig gøre at bestille en afbudsrejse via [Bs] hjemmeside uden
at se at i kun tilbyder gratis parkering hvis rejsen bestilles 60 dage før afrejse.

...”

I mail af 12. juli 2017 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...

Ad 1 og 2. Dette fremgår af vedhæftede fil.

Heraf fremgår en købsproces fra [Bs] hjemmeside som viser, at man sagtens kan købe den på-
gældende rejse uden der gøres opmærksom på at man ikke får fri parkering i [...] lufthavn,
hvis rejsen ikke er bestilt 2 måneder i forvejen på trods af at [B] reklamerer med gratis parke-
ring på reklamen i lufthavnen (uden at tage forbehold for de 2 måneder).

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 24. august 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning af udgiften til parkering af to biler i lufthavnen på 425,88 kr. pr. bil, i alt
851,76 kr.

Bureauet gør i mail af 20. juni 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har desværre kun gratis parkering ved mere end 60 dage til afrejse fra bestillingstidspunk-
tet. Dette står bl.a. på vores hjemmeside, så man er klar over det i selve bestillingsprocessen.
Det er korrekt at der er enkelte plakater i [...] hvor der ikke står 60 dage, men altså også rigtig
mange steder hvor der står 60 dage.

Vi kan desværre ikke tilbyde jer gratis parkering, men håber trods alt i har haft en dejlig ferie.

...”

I mail af 20. juni 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

” ...

Jeg kan desværre ikke rigtig sige andet end man skal have bestilt rejsen mere end 60 dage før for at opnå parkeringen. Dette står på forsiden af hjemmesiden, og bliver også automatisk påført billetten hvis man er berettiget parkeringen.

...”

I mail af 17. august 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

I forhold til gratis parkering tilbyder vi dette til vores gæster der bestiller mere end 60 dage før afrejse. Dette reklamerer vi med mange steder på vores hjemmeside, og man er derfor i bestillingsøjeblikket informeret omkring dette – se vedhæftet.

[B] har meget reklame i [...] lufthavn. Men her er det korrekt at der udenfor hænger et banner, hvor der ikke står 60 dage. Til gengæld står det alle andre steder i lufthavnen – se vedhæftet. Vores guider kan ikke se hvem der har gratis parkering og hvem der ikke har. Det er egentlig ikke noget de er involveret i. Hvad der her er blevet sagt og snakket om her ved jeg desværre ikke.

På baggrund af ovenstående har vi ikke tilbudt gæsten kompensation.

...

På forsiden af hjemmesiden.

...

Gratis parkering
Vedbestilling 60 dage før afrejse
I [...] & [...] Lufthavn

...

Inde under selve hotellet/prislisten vil der også være en rund cirkel med gratis parkering på de afgangse hvor det er berettiget (mere end 60 dage til afrejse)

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 6. september 2017 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den 5. juni 2017 – 7 dage før afrejse - bestilte sin rejse på bureauets hjemmeside med afrejse den 12. juni 2017.

Det følger af pakkerejselovens § 5, stk. 2, at oplysninger i en brochure, annonce eller andet markedsføringsmateriale anses som en del af aftalen om køb af pakkerejsen, medmindre ændringer er meddelt kunden inden aftalens indgåelse.

Da det af bureauets hjemmeside, som er en del af aftalegrundlaget, fremgår, at gratis parkering i lufthavnen gælder for ”alle der bestiller rejse senest 60 dage før afrejse”, og da der ikke fremgår andet af aftalegrundlaget, finder Ankenævnet, uanset bureauets reklameskilt i lufthavnen, at klageren ikke med rette havde kunnet forvente gratis parkering i lufthavnen under rejsen.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Ankenævnet skal dog henstille, at bureauet fremover alene benytter reklamemateriale, der er i overensstemmelse med bureauets betingelser, på det omhandlede område.

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