

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 348/2007

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Sunny Beach, Bulgarien. 2.9.-9.9.2007
PRIS	I alt 4.400 kr. kr. (inkl. flytillæg)
KLAGEN ANGÅR	Ophævelse af aftale inden afrejse pga. andet hotel end bestilt.
KRAV	Tilbagebetaling af yderligere 1.200 kr. svarende til, at hele rejsens pris bliver tilbagebetalt. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 3.200 kr. til klageren.
SAGEN INDBRAGT	18. oktober 2007

\*\*\*\*\*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 31. august 2007 en rejse til Sunny Beach, Bulgarien, for 2 personer for perioden fra søndag den 2. september 2007 til søndag den 9. september 2007 med indkvartering i værelse v/2-4 pers. på hotel [1]. Med halvpension.

Af skærmpoint vedrørende bookingen fremgår bl.a. følgende:

” .....  
 faxer kvitt i dag kan ikke få fat i kunden ([B1]) ændret til [hotel 2],(1450,-) vil han ikke have den må vi betale penge tilbage. Tlf-besked lagt på mobilen fax på betaling modt 4400,- ([B1]) skal have 1100,-tilbage. Billet sendt, kunden er umulig at få fat i.  
 1650 // 1/9 De tager [hotel 2]. Vi skal sende 1100 kroner på check – [B2] // 2/9 Har talt med [K] igen. Hun siger at ingen har ringet fredag, og de ikke kunne nå at tale sammen lørdag om ændringerne. Derfor accepterede hun ændringerne pr. tlf. 1/9 – [B2]  
 .....”

Klageren gør gældende, at ”vi havde fået et andet hotel end det planlagte.”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 19. september 2007 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” .....  
 Jeg bestilte ganske rigtigt rejsen fredag eftermiddag d. 31. august til Sunny Beach med indkvartering på hotel [1].  
 Fredag eftermiddag sendte jeg via banken 4400 kr., så I havde dem inden lukketid, og vi blev så lovet billetterne i løbet af lørdagen.  
 Det var nok en fejl af mig at sende penge til noget som jeg ikke set.  
 Glade og forventningsfulde åbnede min kone [...] posten og kunne konstatere, at vi havde fået et andet hotel end det planlagte.  
 I havde selvbestaltet givet os en billigere rejse på [hotel 2] (som vi ikke ville bo på) til 3300 kr.  
 .....  
 Da jeg var på arbejde hele lørdagen til kl. 18.15, og min kone ikke kunne godtage det dårligere tilbud, afviste vi Jeres tilbud.  
 Årsagen til at vi absolut ikke ville bo på [hotel 2], er den at vi udmærket kendte hotellet og dets dårlige beliggenhed, med stejle veje og masser af trapper. Da min kone har fået kunstigt knæ ville det være vanskeligt at komme frem og tilbage til hotellet. Dette blev sagt telefonisk til rejsekonsulenten.  
 .....”

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 3.200 kr. til klageren, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver tilbagebetaling af yderligere 1.200 kr. svarende til, at hele rejsens pris bliver tilbagebetalt.

Bureauet gør i brev af 11. september 2007 til klageren bl.a. gældende:

” .....

I bestilte fredag eftermiddag den 31. august en rejse til Bulgarien med afrejse søndag den 2. september og med indkvartering på Hotel [1]. Kort efter Jeres bestilling fik bureauet melding fra hotellet om, at vi ikke længere rådede over det pågældende værelse. Bureauets’ medarbejdere forsøgte flere gange uden held at kontakte Jer telefonisk for at høre, om I i stedet ville være interesseret i en anden indkvartering på [hotel 2]. I betalte i god tro Jeres rejse fredag, i alt 4400 kr.. Først lørdag den 1. september fik bureauets’ medarbejder fat på [K’s ægtefælle]. Her informerede han om, at bureauet alligevel ikke kunne tilbyde indkvartering på Hotel [1], men at rejsen kunne ændres til indkvartering på [hotel 2]. Dette accepterede [K’s ægtefælle], og det blev aftalt, at I skulle have 1100 kr. retur på check da rejsen med indkvartering på [hotel 2] var billigere end det beløb, I havde indbetalt til bureauet. søndag den 2. september ved middagstid, kontaktede I bureauet for alligevel at takke nej til den ændrede indkvartering. Dette var på selve dagen for afrejse, som skulle finde sted kl. 16.15 fra [lufthavnen]. I fik afmeldt rejsen mod et gebyr på 1200 kr., resterende beløb blev tilbagebetalt til Jer.

Det er gebyret på 1200 kr., som I kræver tilbagebetalt. Vi finder, at i kraft af at [K’s ægtefælle] om lørdagen accepterede rejsen med anden indkvartering, så ville bureauet være i sin gode ret til at beholde alle indbetalte beløb, dvs. rejsens fulde pris, da afmeldingen fandt sted på afrejsedagen (se også bureauets generelle bestemmelser side 30-31 i katalogets prisliste). På trods af at bureauet med rette kunne beholde Jeres indbetalte beløb på 3300 kr., så fik I tilbagebetalt rejsens pris eksklusiv et gebyr på 1200 kr.. Dette gebyr dækker en lille del af de omkostninger, som [B] havde i forbindelse med de flysæder og det hotelværelse, som I alligevel ikke skulle benytte, men som [B] stadig havde udgifter på.

I har over for mine kolleger anført, at [K’s ægtefælle] ikke kunne be- eller afkræfte ændringer på fakturaen, fordi [K] var anført som bestiller af rejsen, og I mener derfor, at bureauet må tilbagebetale gebyret for den afmeldte rejse. Vi finder, at da [K’s ægtefælle] både er ægtefælle med og rejseledsager til [K], så kan hendes accept af den ændrede rejse sidestilles med en bestillers accept.

Vi mener ikke, at I er berettigede til at få refunderet gebyret på 1200 kr..

.....”

I brev af 20. november 2007 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” .....

Bureauet afviser tilbagebetaling af de 1200 kr. pga. sen afbestilling. Lørdag d. 1/9 var bureauets’ medarbejder i telefonisk kontakt med [K’s ægtefælle], som accepterede den ændrede rejse. Parret ringede til bureauet søndag den 2/9 (afrejsedagen) kort før middag for at afmelde rejsen. Bureauet havde haft telefonisk åben fra kl. 10 denne dag, og vi finder, at parret har haft mulighed for at kontakte bureauet tidligere, hvis de ønskede at gøre indsigelser mod den ændrede rejse eller mod [ægtefællens] accept af den ændrede rejse. I stedet venter parret med at reagere, og først ved middagstid, fire timer inden afrejse, kontaktes bureauet.

Derfor finder vi, at der er tale om en for sen afbestilling.

[K] antyder over for Rejse-Ankenævnet, at [ægtefællen] ikke skulle have accepteret den ændrede rejse, og at bureauet har handlet på egen hånd, og derfor må tilbagebetale alle beløb. Det fremgår af de interne bemærkninger på skærmpoint 3, at bureauets' medarbejder [B2] har været i telefonisk kontakt med [K's ægtefælle] både lørdag og søndag. Når en faktura annulleres, er det ikke længere muligt at korrigere eller tilføje bemærkninger til den. Den pågældende faktura er annulleret søndag den 2/9 kl. 11.36. Bureauet kontaktede parret lørdag for at informere dem om den ændrede rejse, og om, at de kunne afvise den, hvis de ikke ønskede den ændrede indkvartering. Bureauets' medarbejder [B1] har allerede på bestillingdagen fredag noteret internt, at kunden skal have sine penge tilbage, hvis han ikke ønsker den ændrede rejse. [K's ægtefælle] accepterede den ændrede rejse om lørdagen, og som det fremgår af mit brev af den 11. september 2007, så har [K] telefonisk diskuteret med en af mine kolleger, hvorvidt [K's ægtefælle] må acceptere en ændring ved rejsen eller ej, når hun ikke står som bestiller af rejsen. Denne diskussion ville have været overflødig, hvis ikke [K's ægtefælle] havde accepteret rejsen allerede om lørdagen, og taler imod [K's] påstand om, at [ægtefællen] ikke skulle have accepteret den ændrede rejse.

Bureauet kunne i overensstemmelse med vore generelle bestemmelser have tilbageholdt hele rejsens pris, da den ændrede rejse var blevet accepteret og efterfølgende afmeldt. Hvis [K] og [K's ægtefælle] ikke om lørdagen havde mulighed for at drøfte, om de ville af sted, og hvis [ægtefællens] accept af rejsen var en fejl, så kunne de have reageret hurtigere og henvendt sig til bureauet via fax eller via telefon allerede ved åbningstid kl. 10 søndag. På denne tid af året er der ikke nævneværdig kø på telefonen, så der er ikke anledning til at vente mere end en time efter åbningstid inden afmelding af rejsen, slet ikke når man tager i betragtning, at afrejse var samme dag med mødetid i lufthavnen kl. 14.45.

Bureauet fastholder, at vi ikke finder klager berettiget til at få tilbagebetalt de 1200 kr., og vi har ikke yderligere kommentarer til sagen

.....”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at det indklagede bureau pga., at det bestilte hotel Delfin viste sig at være udsolgt, ændrede klagerens indkvartering til et andet hotel, hotel Krim Villas.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at bureauet - mod klagerens benægtelse – ikke har godtgjort, at hotelændringen telefonisk lørdag den 1. september 2007 er blevet accepteret af klageren.

Ankenævnet finder herefter, at klageren som følge af den væsentlige mangel ved ændring af indkvarteringssted er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris på 4.400 kr. tilbagebetalt.

Herfra fratrækkes det beløb på 3.200 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Den omstændighed, at bureauet udelukkende i et internt notat har anført, at klagerens ægtefælle lørdag den 1. september 2007 accepterede hotelændringen kan i sig selv ikke tillægges betydning ved sagens afgørelse.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklageovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 1.200 kr. til klageren.

Endvidere skal Bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.