

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 368/2007

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Korsika. 15.9.-22.9.2007
PRIS	I alt 9.790 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga., at den 2-værelses bungalow, klageren blev indkvarteret i, ikke havde 2 separate soveværelser, og pga. utilfredsstillende kommunikation med bureauets repræsentanter.
KRAV	”Kompensation for manglende overholdelse af lovede forhold, for efterfølgende dårlig ferie.” samt erstatning af udgiften til leje af et ekstra værelse svarende til modværdien i danske kroner af 210 euro.
SAGEN INDBRAGT	4. februar 2008

\*\*\*\*\*

### Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren.

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. september 2007 en rejse til Korsika for 2 personer for perioden fra lørdag den 15. september 2007 til lørdag den 22. september 2007 med indkvartering i en 2-værelses bungalow på hotel L'Escale Village. Uden forplejning.

Af Rejsebekræftelse fremgår bl.a. følgende:

”.....  
Beskrivelse  
.....  
2. vær bungalow 4/5 pers  
.....”

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a. følgende:

”.....  
Ophold i værelser eller bungalows, L'Escale, Algajola  
.....  
2-vær. bungalows. Soveværelse med dobbeltseng samt et rum med dobbelt vægseng og te-køkken med to gasblus, mikroovn og køleskab, bad/toilet med el-stik og udendørs møblement med stole, bord og parasol.  
.....”

Af klagerens mail af 17. september 2007 til bureauet fremgår bl.a. følgende:

”.....  
Situationen er den, at vi har henvendt nogle gange til jer - foerste gang i sidste uge - for at tale med jer om, man kunne faa logi med to adskilte senge, da dette har stor betydning for os. Der blev efter flere forslag peget paa vaerelserne i ALGAJOLA. Det korte og lange er, at der blev sagt, at i bungaloverne var der et soveaerelse med seng og en opredning i stuen. Det var saa grunden til, at vi valgte dette sted.

Vi regnede med, at vi skulle dele koekken med andre og betalte rejsen ud fra disse forudsætninger.

Sidst paa ugen, hvor vi var taet paa afrejse, spurgte NN undertegnede om der var service og sengetoej osv, hvilket undertegnede ikke vidste og NN ringede derfor ind og forespurgte efter dette og fik foerst her af vide, at der var koekken.

Ved ankomst viste det sig saa, at den ekstra seng var i koekkenet, en seng, slaages ned fra vaeggen og man sover med hoved fem centimeter fra et koeleskab, der staar og snurrer lige ind i ens hovede og rummet er i det hele taget meget klaustrofobisk, da senge fylder hele hjemmet: En seng i et koekken.

Da vi ikke paa nogen maade har vaeret bekendt med dette, havde vi ikke valgt denne rejse.

Vi kan forstaa, at dit valg har vaeret at vente til tirsdag for at skulle spoerge en medarbejder, hvad der er blevet sagt og gjort. Dette er vi skuffede over, da vi herved faar foelelsen af at blive moedt med mistro og henholdenhed. Det ville ogsaa oedelaegge vores ferie, at skulle sove flere naetter under de naevnte omstaendigheder:

Som naevnt kan vi paa ingen maade affinde os med forholdet og har valgt at leje et vaerelse med en ordentlig seng til en pris af DKR 1.400 for resten af ugen.

Vi regner med, at den manglende imoedekommenhed fra jeres side beror paa en misforstaelse og at I vil daekke udgiften til vaerelset, saa vi fortsat kan faa en god ferie her paa Korsika. Alt andet vil oedelagge ferien.

Vi kan godt modtage telefonopkald og kan naes paa tlf xx xx xx xx.  
.....”

Af bureauets mail af 17. september 2007 til klageren fremgaar bl.a. folgende:

”.....

Saa vidt jeg kan forstaa jeres mail, saa har I valgt at koebe et vaerelse i tillæg til det ophold som I har koebt og betalt hjemmefra.

I har koebt en 2-vaerelses bungalow, dette fremgaar af den rejsebekaerftelse, som vi har sendt til jer den 10.9.

Vores katalogbeskrivelse af de 2-vaer. bungalows er:

2-vaer. bungalows. Sovevaerelse med dobbeltseng samt et rum med dobbelt vaegseng og te-koekken med to gasblus, mikroovn og koeliskab, bad/toilet med el-stik og udendørs moeblement med stole, bord og parasol.

Det vil sige, at det ophold som vi har solgt og bekaerftet er den som I har faet. Dette er det skriftlige, som foreligger.

Saafernt I har faet oplyst andet mundtligt, saa kan jeg ikke forholde mig til dette uden at begge parter har forklaret sig. I har koebt rejsen af NN, og hun er pa kontoret igen i morgen, tirsdag - og NN vil derefter kunne tage sagen op med jer.

.....”

Klageren gaer gaeldende, at de selv har ”oplevet, hoert andre berette og set utallige eksempler pa, at man kan koebe et ferieophold beregnet til ikke engang 4/5 personer men et par, hvor der er et separat sovevaerelse og en større stue med tekoekken i den ene side. Det er dette, vi har forventning om og ikke et vaerelse og et tekoekken med seng langs koeliskab og skraldespand.”

Klageren har naermere begrundet sin klage i bilag vedhaftet mail af 20. december 2007 til det indklagede bureau og gaer yderligere gaeldende:

” .....

(Vi modtog mail fra bureauet den 10. september med reservationsbevis og deltagerspecifikation). Dette harmonerede også godt med prisen og vi kunne sagtens have fundet os en billigere afbudstrejse, men vi valgte at bestille denne rejse og betale fuld pris, fordi vi var dejligt sikre på, at nu var vores krav om god overnatning opfyldt. Dette understøttes af den ordrebekræftelse, vi fik, hvorpå der står, at vi har købt en bungalow med plads til 4/5 personer og at prisen udgjorde kr. 4.895 pr. person.

.....

Da vi kom på stedet sent lørdag aften på grund af forsinkelse forårsaget af, at bureauets bus fra lufthavnen til feriestedet var brændt sammen, fandt vi ud af, at der i vores bungalow til 4/5 personer var et lille soveværelse med en mindre dobbeltseng, et brusebadeværelse og et køkken, hvor der var en seng, der kunne slås ned fra væggen. Vi ved simpelthen ikke, hvordan der skal kunne være mere end tre overnattende i den bungalow, da man umuligt kan ligge to personer i slå ud sengen og hvor den 5 person skulle sove, det er et godt spørgsmål.

Det er på ingen måde blevet os meddelt:

- at man sover i et køkken,
- at en af sengen skulle slås ned fra væggen og at sengen er parallel med

på den ene side indgangsdøren - så hvis den af os, der sov i soveværelset kom lidt senere hjem end den anden, der var gået i seng, kunne man ikke få døren op og ikke komme ind uden at den anden person skulle stå op og slå sengen op.

på den anden side et slags skabskøkken, hvor køleskabet, gasblus, gasflaske samt skraldebøtte står langs sengekanten. Køleskabet snurrer lige ind i ens hoved. Skraldespanden lugter lige ind i ens hoved og ydermere er der en ventilationskanal, der larmer ud i køkkenet fra badeværelset.

DETTE er på ingen måde det, der er blevet os oplyst.

DETTE er på ingen måde det, som hverken en bungalow til 4/5 personer eller prisniveauet for en rejse uden morgenmad og slutrengøring bestilt kort før afgang indikerer.

Vi blev meget skuffede over forholdet og blev klar over, at dette ville ødelægge vores ferie, hvorfor vi allerede dagen efter ankomst (ankomst lørdag aften kl. 2400) søndag meddelte, vores guide, at vi ikke var tilfredse. Hun kikkede på værelset og sengen og hun nikkede og sagde, at det kunne hun da godt forstå, at vi ikke kunne leve med. Hun virkede meget venlig og imødekommende og vi følte os hørt og forstået. Hun meddelte os, at hun ville tale med en ansvarlig og mødes med os kl. 1700 samme dag (søndag) for at få en afgørelse på tingene.

Klokken 1700 var tonen pludselig en anden. Hun spurgte os, hvad vi dog mente, at HUN kunne gøre ved det og hvad vi dog skulle gøre ved det. Vi kom med et løsningsforslag til, hvordan vi kunne løse problemet, nemlig ved at bureauet kunne betale for et værelse til os til en værdi for restperioden for kr. 210 euro. Vi understregede, at dette ville være det, der skulle til for at vi kunne blive tilfredse, da vi ellers ville forlange et andet hotel eller andet, der kunne leve op til det lovede. Guiden sagde herefter, at det havde hun slet, slet ikke kompetence til at afgøre og at hun i mellemtiden havde forelagt sagen for en ansvarlig, NN. Vi fik at vide, at NN havde sagt, at han først skulle tale med den person, som vi havde talt med for at høre hendes version

og at han først derefter kunne give os besked. Den person vi havde talt med, fik vi at vide, uden at vi på nogen måde er sikre på, at det er hende, havde nogle fridage og var først tilbage på kontoret tirsdag.

Vi sagde, at det kunne vi slet, slet ikke vente på, idet vores ferie, da var halvvejs gået. Vi blev vrede og sagde til hende, at det kunne vi på ingen måde acceptere og at de skulle vide, at vores irritationstærskel og utilfredshed, da ville stige og at jeg ikke ville sove en nat mere med hovedet i køleskabet. Hun slog koldt ud med armene og sagde, at hun som sagt ingen kompetence havde og at vi bare kunne ringe og tale med NN om det. Vi sagde til hende, at vores medbragte mobiltelefoner ikke kunne ringe ud og at man ikke kunne købe talekort i selve byen til de telefonbokse, der er byen. Hun lovede da, at vi så ville blive ringet op af bureauet tirsdag. Vi afsluttede alle tre mødet, da der ikke var mere at tale om.

Min rejsekammerat og jeg besluttede efter at brugt megen tid på snak frem og tilbage, at vi ville bestille et værelse, da vi ikke kunne affinde os med forholdet. Det gjorde vi så og havde det fra dagen efter ankomsten, altså overnatning nr. 2.

Vi valgte herefter at skrive en mail til NN. Vi skulle helt til byen Calvi og betale for internetadgang for at skrive mappen, da der ikke er nem internetadgang på Korsika og slet ikke i den by, hvor vi boede. Det var ikke lige planen, at bruge tid på det, men vi ville skrive en mail til den ansvarlige for at skitsere problematikken direkte fra os. Vi valgte også at skrive, fordi vi har hørt, at man skal klage hurtigt og skriftlig og fordi NN skulle have en lejlighed til at forstå alvoren i vores ked-af-det-hed over det skete. Vi meddelte også, at vi efter samtalen med guiden havde valgt at tilkøbe værelset, da alt andet ellers ville have ødelagt vores ferie og at vi faktisk forventede, at bureauet ville betale dette.

Vi afventede derefter en opringning fra bureauet tirsdag, men der skete ikke noget, hverken tirsdag eller onsdag. Vi kontaktede ikke bureauet, da vi var sikre på, at problematikken fra vores side var klart afleveret til de rigtige personer og det var blevet os lovet, at vi ville blive kontaktet samt alle parter tydeligt ved, at vi ikke kunne ringes op. Da vi heller ikke hørte noget torsdag, var vi enige om, at bureauet havde accepteret at betale for vores værelse, da vi ellers ville have forventet at blive kontaktet. Vi besluttede os for at nyde vores ferie og ikke bruge mere tid og tanker på problemet.

Da vi ikke har hørt noget fredag, bliver vi dog enige om, at vi nok hellere må tage fat i guiden, fordi vi ville være sikre på, at det forholdt sig sådan. Vi låner receptionistens telefon og han lægger en telefonbesked hos guiden NN, om hun vil ringe til os. Det gør hun IKKE, men tager i stedet ud og hænger en nota på vores dør, der lyder:

”I har kontaktet mig gn. NN. Jeg har desværre intet nyt fra kontoret, men jeg regner med at NN kontakter mig, hvis/når jeg skal underrettes om noget. Det er i hvert fald aftalen”. (Denne håndskrevne besked har vi gemt).

Hun møder os efterfølgende på vejen, hvor vi går tur og giver os venligt et lift. Vi siger, at det er meget mærkeligt, at vi ikke hører noget og det understreger hun, at det syntes hun også, at det er.

Vi tolker igen det hele som om, at der så nok ikke er noget at underrettes om og at bureauet

ved deres stilhed har valgt at acceptere vores løsning.

Lørdag kl. 10.00 afleverer vi vores værelser rengjorte og nøgler hos receptionen og stiller vores kufferter der, som aftalt. Vi meddeler damen i cafeen, at bureauet vil betale for det værelse, vi har haft.

Samme lørdag kl. 13.40 får vi så en sms fra guiden: "Hej. Vedr besked fra kontoret, så er der blevet sendt en mail til jer. Ønsker I yderligere svar er I velkomne til at kontakte kontoret pr. telefon. mvh NN".

Denne sms ser vi lørdag ca. 14.10 samme dag, som vi skal hjem. Vi kan ikke svare på sms og vi kan ikke ringe op til guiden og det ved hun godt.

Kl. 1500 afsender guiden følgende sms: "NN har kontaktet mig, fordi I har sagt til ham, at bureauet betaler for det værelse I på eget initiativ har lejet, Det kan jeg ikke bekræfte og NN forventer derfor betaling fra jer". NN.

.....

Vi er i Ille Rouse en anden by, end hvor vi bor. Vi tager tog tilbage kl. 16.48 og går straks ned til værten, NN, og siger, at vi ikke vil betale, FØR vi har talt med guiden, fordi vi syntes, at nu det er blevet tid til at få den afgørelse, som vi har ventet på hele ugen, VIL eller vil bureauet høre på os, give os besked eller tage stilling til noget? Vi låner receptionistens telefon og får fat i NN kl. 1730, (der er afgang fra hotellet kl. 1800) hvorefter hun pludselig har kompetence til at sige, at bureauet ikke VIL betale for noget som helst.

Vi betaler så NN, fordi vi er ordentlige anstændige, mennesker, IKKE fordi vi på nogen måde accepterer forholdet, hvilket andre gæster klart og entydigt vil kunne bekræfte.

.....

Vi syntes ikke vores ferie har været okay på grund af den henholdende og ikke eksisterende dialog samt manglende imødekommenhed. Vi har brugt megen tid og kræfter på at tale om, hvad vi dog skulle gøre og det var jo netop meningen, at vi skulle slappe af, da vi begge havde meget, meget brug for ro og afslapning.

Vi ønsker derfor, at kompensation for dette, den deraf følgende dårlige ferieoplevelse, der faktisk stadig holder samt at bureauet refunderer os samtlige 210 euro for det tilkøbte værelse.

....."

Klageren kræver "Kompensation for manglende overholdelse af lovede forhold" og "efterfølgende dårlig ferie" samt erstatning af udgift til det tilkøbte værelse på 210 euro.

Bureauet gør i mail af 25. januar 2008 til klageren bl.a. gældende:

".....

Der er to svar til dig - det ene er et svar på din fremstilling af hvilke informationer, som du har fået i forbindelse med din rejse. Disse informationer kan den medarbejder som har solgt og afviklet din rejse ikke anerkende som en korrekt fremstilling. Dette vil jeg fremsende et svar på senere.

Det andet svar er juridisk, idet vore rejsebestemmelser – på linje med branchens generelle rejsebestemmelser – har fastsat en klagefrist på 14 dage efter hjemkomst fra din rejse. Da det først er 3 måneder efter din hjemkomst, at du fremsender en klage, har du ikke længere et juridisk krav på en behandling af din klage.

.....”

I brev af 28. februar 2008 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

Klagen fremsendt indenfor rimelig tid?

Det er vores opfattelse, at denne sag burde afvises af Rejseankenævnet, da den først er fremsendt til bureauet den 20. december 2007, selv om klagerne er kommet hjem fra den afholdte ferierejse den 22. september 2007 — altså 3 måneder efter hjemkomst fra rejsen.

I bureauets egne rejsebestemmelser skal klage fremsendes indenfor 14 dage efter hjemkomst. Efter Rejseankenævnets bestemmelser, skal klagen fremsendes indenfor rimelig tid. Da vi ikke mente at 3 måneder er rimelig tid, fremsendte vi forespørgsel til Rejseankenævnet, om sagen ville kunne behandles.

Vi har fået oplyst fra Rejseankenævnet, at rimelig tid desværre er så upræcist at sagen vil blive behandlet.

.....

Omstændighederne omkring købet af rejsen

Klageren har, som hun selv har anført, købt rejsen 5 dage før afrejsen den 15. september. Klageren har købt rejsen hos vores medarbejder, NN. NN er ikke nogen tilfældig sælger, idet hun er den ansvarlige for hele vores indkvarteringsprogram på Korsika, hun er en meget rutineret medarbejder, der yder en meget rutineret og grundig vejledning, og hun har selv boet i den indkvartering, som sagen drejer sig om.

Da klageren ringede for at købe en rejse, blev der søgt på en række andre indkvarteringer, som svarede bedre til klagerens ønsker. Ingen af disse indkvarteringer havde ledig kapacitet. Kun på den solgte indkvartering var der ledig kapacitet.

Alle advarselslamper lyser hos den rutinerede sælger, når man står overfor en køber der ikke kan få de bedst egnede indkvarteringer svarende til ønskerne, som gerne vil til det pågældende rejsemål, og som henvender sig telefonisk kort før afrejsen, og som derfor udelukkende er henvist til en mundtlig vejledning. Derfor får klageren også en grundig og korrekt beskrivelse af den valgte indkvartering, ligesom klageren også bliver vejledt i hvorledes beskrivelsen af indkvarteringen kan findes på vores hjemmeside - og klageren bliver udtrykkeligt bedt om at orientere sig her.

Bureauet lever af at være en seriøs turoperator, vi har absolut ingen interesse i hverken at forholde oplysninger eller give forkerte oplysninger til vore gæster, og en sælger som kender indkvarteringen indgående giver ikke forkerte oplysninger ved en fejl.

Derfor har vi betragtet denne sag som en sag, hvor kunden fortryder sit køb, og denne vurdering har vi haft fra vi fik den første henvendelse fra klageren, fremsendt pr. mail under sit ophold. Det er ikke muligt at fortryde sit køb, når man får leveret den vare som man har købt. Klageren valgte som konsekvens af sin utilfredshed med den købte bungalow at tilkøbe et værelse, til en pris af Eur 210. Det er denne omkostning som klageren fra starten krævede at bu-

reauet skulle dække.

#### Antallet af værelser

Klageren anfører i klageskemaet, at klagen går på at klageren ikke får hvad vi har specificeret i rejsebekræftelsen. Vi oplyser at indkvarteringen er en 2 værelses bungalow til 4/5 personer. Vi skriver 4/5 personer, fordi det er muligt at være en familie med to voksne og 3 børn på indkvarteringen, eller det er muligt at bo 4 voksne der.

To værelser dækker at der er et soveværelse med en dobbeltseng, samt en stue med tekøkken og dobbelt vægseng. Hertil et badeværelse. Dette blev tydeligt beskrevet for klageren, og dette er hvad klageren har fået. Vi har aldrig stillet klageren i udsigt, at en bungalow med 2 værelser vil bestå af 2 værelser samt et tekøkken.

På samme indkvartering fik klageren alternativt også tilbudt et værelse med et rum, med to adskilte senge og med badeværelse, hertil adgang til et delekøkken. Klageren valgte ikke denne mulighed.

#### Manglende tilbageringning

Klageren anfører, at der ville blive ringet tilbage til klagerne fra bureauet efter deres fremsendelse af en mail til kontoret i Danmark.

Bureauet modtager en henvendelse på mail, og vi besvarer denne henvendelse igen pr. mail på den mailadresse, hvorfra klagen blev fremsendt. Besvarelsen skete indenfor et døgn efter fremsendelsen til os.

#### Priser og tilbudspriser

Klageren anfører at det var muligt at købe rejser til andre destinationer hos andre turoperatører til en lavere pris end den solgte rejse. Bureauet havde udsolgt på de fleste afgang og næsten udsolgt på den afgang som klageren købte. Rejsen blev ikke solgt til nedsat pris. Rejsens pris har ingen relevans i den fremsendte klage.

.....”

Klageren har i mail af 13. marts 2008 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”.....

Til afsnittet : Klagen fremsendt indenfor rimelig tid.

Vi kan ikke forstå, at der fra bureauets side ikke straks i deres mail er blevet henvist til deres egne rejsebestemmelser på deres hjemmeside med angivelse, hvis man vil klage. Det er normal kutyme, hvis man opfatter noget som de nu skriver, de har. I deres svarmail til skrev de til os, at man vil vende sagen med en medarbejder og dette gav os indtryk af, at man gerne vil i dialog og ikke afgøre noget, før man har afklaret forholdet med en medarbejder.

Som nævnt i vores klagemail har vi som noget af det første og meget udtrykkeligt oplyst, at vi ikke kan ringe op på vores mobiltelefoner. Dette forhold har vi udtrykkeligt sagt til bureauets guide på stedet og hun har hele tiden sagt til os som beskrevet, at vi skulle afvente bureauets telefoniske kontakte til os.

.....

Afsnittet : Forkerte tidsangivelser

.....



Jeg har haft min klage-mail liggende fra den 20. oktober, men har den liggende i min klade-mail, men har fejlagtigt ikke fået den sendt. Dette beklager jeg meget, at have nævnt, som havde jeg gjort.

Afsnittet : Omstændigheder ved køb af rejsen

.....

Bureauet lavede ændringer på deres hjemmeside lige på det tidspunkt, hvor vi skulle købe rejsen og jeg husker, at der ikke var meget information eller fotos, da jeg kikkede på siden i ugen før vi bestilte rejsen. Der var ikke indendørs fotos overhovedet.

.....

Afsnittet : Antallet af værelser

Vi mener, at det er helt umuligt at bo en familie med to voksne og tre børn i bungalowen, jfr. vores klage-mail. Da vi boede der, så vi kun par og par med et barn. Jeg tror, at hvis man skulle være der to par, ville de fleste 2 par foretrække en anden overnatningsmulighed, hvis de havde samme formål med ferien som os.

Som nævnt i vores klageskrivelse, har vi selv oplevet, hørt andre berette om og set utallige eksempler på, at man kan købe et ferieophold beregnet til ikke engang 4/5 personer men et par, hvor der er et separat soveværelse og en større stue med tekøkken i den ene side. Det er dette, vi har forventning om og ikke et værelse og et tekøkken med seng langs køleskab og skraldespand.

Jeg syntes NN modsiger sig selv, når han henviser til beskrivelse på nettet: 2-vær. bungalows. Soveværelse med dobbeltseng samt et rum med dobbelt vægseng og tekøkken...

Hvad angår muligheden for at købe et værelse med adskilte senge og med delekøkken, ja, så fravalgte vi denne mulighed netop med begrundelsen at vi ville have fred og ro og mulighed for at kunne lukke af til den anden om natten.

.....”

#### Ankenævnets afgørelse

Ifølge § 8, stk. 2, i Ankenævnets vedtægter, der er godkendt af Økonomi- og Erhvervsministeriet, kan en klagesag ikke undergives behandling i Ankenævnet, medmindre klageren først har henvendt sig om klagen til den erhvervsdrivende, og denne henvendelse ikke har resulteret i en for klageren tilfredsstillende løsning.

Denne praksis skal navnlig ses på baggrund af hensynet til begge parter interesse i, at klagesager finder en så hurtig afslutning som muligt, også henset til muligheden for at få sagen bedst muligt belyst og til forventningen om, at ingen af parterne vil forfølge sagen yderligere.

Da klageren i den konkrete sag ikke har angivet nogen særlig berettiget grund til, at hun først knap 3 måneder efter hjemkomst har rettet henvendelse til bureauet, finder Ankenævnet, at bureauet har haft en berettiget forventning om, at klageren ikke ville forfølge sagen yderligere.

Ankenævnet afviser herefter klagen fra realitetsbehandling, jf. § 8 i vedtægterne.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagegebyret tilbagebetales til klageren.