

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 395/2007

afsagt den 17. november 2008

| | | |
|-----------------------|---|--------------|
| KLAGER | [K] | (2 personer) |
| SALGSBUREAU | [B] | |
| ARRANGØR | [B] | |
| REJSEMÅL | Gran Canaria. 19.9.-3.10.2007 | |
| PRIS | I alt 10.040 kr. | |
| KLAGEN ANGÅR | Utilfredsstillende indkvartering pga., at billedet i kataloget ikke svarede til det faktiske hotel. | |
| KRAV | ”Tilbagebetaling af euro 356.” | |
| SAGEN INDBRAGT | 22. november 2007 | |

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 4. september 2007 en rejse til Gran Canaria for 2 personer for perioden fra onsdag den 19. september 2007 til onsdag den 3. oktober 2007 med indkvartering i en 2-værelses lejlighed til 2 personer på [hotel 1]. Uden forplejning.

Af billetten fremgår bl.a. følgende:

”
 Indkvartering 15 dage. Bahia Feliz, [hotel 1]

 Meddelelser Billederne øverst på side 447 viser [hotel 2].
”

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a. følgende:

”
[HOTEL 1]

På en skråning, højt og smukt beliggende, indrammet af blomstrende buske. Tæt på torvet [...], det store poolområde og havet.

ØVRIGT:

 * Begrænset havudsigt.

 *** Delvis stenstrand. Nogle lejligheder forstyrres af trafikken. Kuperet med store niveauforskelle og trapper.

TIL STRAND: 150-250***

[HOTEL 2]

På en skråning ned mod havet

[Hotel 2] er bygget i frodige terrasser på en skråning omgivet af høje palmer.

Bestil evt. en premiumlejlighed, hvor nogle har udsigt mod havet fra terrassen.

ÖVRIGT:

 * Begrænset havudsigt.

 *** Delvis stenstrand. Lang stejl bakke.

TIL STRAND: 150 m***

.....”

Klageren gør gældende, at fotoet i kataloget ikke viste hotel [1] - som han bookede og ved ankomsten blev indkvarteret på - men i stedet viste hotel [2], og han derfor ikke blev indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 6. oktober 2007 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”.....

Vi ankom planmæssigt og konstaterede, at vort hotel ikke havde havudsigt som klart fremgik af Jeres brochuremateriale side 447.

Vi henvendte os straks til guiderne, som fortalte, at vi godt kunne få et bedre værelse, men det ville koste ekstra. Vi accepterede, bl.a. fordi den anviste lejlighed lå tæt på motorvejen's larm.

Vi besøgte 2 lejligheder og endte på [hotel 2], lejlighed 293 til en pris af euro 356,00.

Jeres guider har hele vejen igennem været kompetente, og jeg bad dem senere om at kontakte Jer direkte, da jeg et par dage senere opdagede, at der var byttet om på hotellerne [hotel 1] og [hotel 2] i Jeres salgsmateriale. Dette vidste guiderne i øvrigt også!

Vi har orienteret os på nettet og i Jeres brochure og vi faldt for "[hotel 1]" pga. beliggenhed direkte til havet.

Man kan naturligvis ikke berigtige en fejl i kataloget, men dette kunne nemt foretages på hjemmesiden. Vi bestilte ikke rejsen på nettet, hvor vi fandt tilbuddet, men direkte hos [bureauets medarbejder], som sagtens kunne have meddelt, at der var en fejl i salgsmaterialet!

Under meddelelser står der, at billedet øverst på side 447 viser [hotel 2]. Det har vi slet ikke taget ad notam, da der måtte være tale om en fejl, da vi havde bestilt ophold på "[hotel 1] ". Når man nu har været 100% klar over fejlen i salgsmaterialet, kunne man rettelig have skrevet at "[hotel 1] " var "[hotel 2] ", og der var sket en beklagelig ombytning. Vi kunne så straks have annulleret rejsen, hvis vi ikke kunne have fået det rigtige hotel.

Vi mener ikke, at I har optrådt professionelt i den uheldige situation, som vi ingen mulighed har haft for at opdage inden afrejsen.

.....”

Klageren kræver ”tilbagebetaling af euro 356”.

Bureauet gør i brev af 7. november 2007 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Ved bestilling af rejsen, har I valgt en værelsestype som ikke inkluderer havudsigt. Det skal

fremgå af bestillingen såfremt der er tilvalgt en specifik udsigt, hvilket ikke er noteret på jeres ordrebekræftelse. Vi kan derimod oplyse jer, at der er havudsigt fra dele af hotelområdet, hvorfor dette er noteret i vort katalog. Vi beklager dog at billedmaterialet her, ikke har været opdateret. Dette er der rettet op på nu.

Vi kan desværre ikke imødekomme jeres ønske om godtgørelse idet I *har* modtaget den bestilte værelsestype. Jeres opkøb er foretaget frivilligt og må derfor anses som værende en selvvalgt merudgift.

.....”

Klageren har i brev af 9. november 2007 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”.....

Vi taler på ingen måde om kvaliteten på værelset. Vi taler om, at vi har bestilt et hotel tæt på vandet. Vi har ikke bestilt et hotel tæt på en motorvej.

.....

I kunne ved fremsendelse af billetten tydeligt have angivet ombytningen, i stedet for kryptisk at tale om et andet hotel. Vi kalder det vildledende markedsføring, hvis man ikke snarere skulle sige falsk.

[B] har kendt til fejlen, hvorfor der ingen undskyldning er for den manglende information.

Retrospektivt skal vi beklage, at vi først 2 dage efter opdagede, at vi var kommet til at bo på det hotel, som vi allerede havde bestilt, men vi gjorde straks Jeres guider opmærksom på, at vi ville klage over forløbet.

.....”

I brev af 4. januar 2008 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

Det er korrekt, at der ved en fejl har været byttet om på billederne i [B's] sommerkatalog 2007 af henholdsvis [hotel 1] og [hotel 2], hvilket naturligvis er meget beklageligt.

Billederne øverst side 447 viser [hotel 2], men beskrivelsen omhandler [hotel 1]. Under beskrivelsen af [hotel 2], vises fejlagtigt billeder af [hotel 1].

Fejlen blev opdaget den 11. januar 2007, hvorefter det blev noteret i vort system, således at der automatisk kom meddelelse op herom ved bestilling af disse rejser. Det blev samtidig kontrolleret, at der lå korrekte fotos på [B's] hjemmeside.

Klager har bestilt sin rejse den 4. september 2007, og på hans billet har der hele tiden stået anført følgende tekst i meddelelser: **Billederne øverst på side 447 viser [hotel 2].**

Vi beklager, at klager ikke har fundet denne meddelelse tydelig nok.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at der i kataloget ud for beskrivelsen af [hotel 1] og [hotel 2] var sket en ombytning af billederne af de to hoteller.

Denne omstændighed findes imidlertid ikke have givet klageren en berettiget forventning om, at indkvarteringen skulle have haft en anden beliggenhed end den faktisk beskrevne for [hotel 1].

Ankenævnet finder således, at klageren – der i øvrigt på billetten under punktet ”Meddelelser” er blevet gjort opmærksom på billedeombytningen – er blevet indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget vedrørende [hotel 1].

På denne baggrund kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav om refusion af merudgiften ved flytningen til [hotel 2].

Ankenævnet skal henstille, at bureauet fremover i tilfælde af lignende fejl i kataloget mere tydeligt på billetten gør opmærksom på, at billedombytningen omhandler netop det af klageren bestilte hotel.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275,00 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.

Hedegaard Madsen
Formand