

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-1632

afsagt den 11. september 2019

KLAGER	[K] [Adresse] [Postnr. By]	(1 person)
REJSEARRANGØR	Dolphin Travel ApS	
REJSEMÅL	Alanya, Tyrkiet. 7.10.-14.10.2018.	
PRIS	I alt 3.490 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende enkeltværelse.	
KRAV	”kompensation for manglende enkeltværelse”	
KLAGEGEBYR	4. januar 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	14. maj 2019	

Ankenævnets afgørelse

Dolphin Travel ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 11. oktober 2019. 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 %.

Endvidere skal Dolphin Travel ApS inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 6. september 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Alanya, Tyrkiet, for 1 person for perioden fra søndag den 7. oktober til søndag den 14. oktober 2018 med indkvartering i standardværelse (omtvistet) på Dolphin Hotel. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. manglende enkeltværelse, da klageren blev indkvarteret på værelse sammen med sin kusine og ikke på hver deres værelse som bestilt.

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...
 Standard værelse:
 Stort standard værelse velegnet for to personer
 25 kvm med en dejlig balkon med udsigt til poolen.
 ...
 Standard Plus:
 Stort værelse med tre senge og mulighed for opredning
 Velegnet til 3 eller 4 personer med en dejlig balkon med udsigt til poolen.
 ...
 Familieværelser:
 Skøn familieferie på Dolphin
 Vore familierum er med to store værelser og der er plads til f.eks. 2 voksne og op til 3 børn.
 ...”

Af klagerens ordrebekræftelse af 6. september 2018 fremgår bl.a.:

”... Værelser	standard værelser (hotel og morgenmad)
... Navn	[klageren]
... Kundeoplysninger	
#	Navn
1	mrs [klageren]
... Totalbeløb	3.490,00 DKK
...”	

I mail af 20. august 2018 til rejsearrangøren anfører klagerens kusine bl.a.:

”...
 Jeg har en kusine som blev helt vildt misundelig i går da hun hørte jeg skulle afsted til Tyrkiet og jeg har lovet at spørge om følgende.

Kan hun komme med. Bare en uge. Kan bo på mit værelse den uge.
 Og som udgangspunkt ligegyldigt hvornår i de 14 dage jeg er der, men helst efter 8. oktober?
 Og hvis det kan lade sig gøre hvad vil det koste hende?
 ...”

Rejsearrangøren besvarede i mail af 20. august 2018 henvendelsen fra klagerens kusine af samme dato og oplyste:

” ...
 Din kusine kan godt komme med og bo på samme værelse som dig.
 Vi har en afgang d. 11/10-18/10 fra København som jeg kan sælge til hende for 3.390 kr. inklusiv fly, hotel, bagage, transfer og morgenmad. Prisen er gældende under forudsætning af at hun bor på samme værelse som dig.
 Hun kan ikke bestille rejsen på vores webside til den pris. Vil hun afsted skal I lige ringe eller skrive til os.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 29. oktober 2018 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

” ...
 Som opfølgning på mundtlig klage den 7. oktober 2018 på Dolphin Hotel over booking på dobbeltværelse i perioden 7. - 15. [14.] oktober 2018 fremsendes hermed skriftlig klage.
 06. sept. Undertegnede booker via websiden et værelse på Dolphin Hotel i perioden 7. - 15. [14.] oktober til en pris af 3.490 kr. - Booking/Billetnr. DLP[...] - Bilag [...].
 07. oktober Ved ankomst til Hotel Dolphin kl. 17.30 lokal tid konstateres, at der ikke noget værelse til mig, men at jeg i stedet er booket på samme værelse som [min kusine]. Receptionisten undrer sig også, idet han står med to bookinger, men han henviser til notat om, at [min kusine] og undertegnede skal bo på samme værelse. [Min kusines] Booking/-Billetnr. er DLP[...]. Bilag [...].
 [Min kusine] og undertegnede kontakter [medarbejder 2], der intet kan gøre, da hotellet ifølge ham er fuldt booket. [Medarbejder 2] ringer til [medarbejder 1] og overlader telefonen til [min kusine]. Denne telefonsamtale fører ikke til nogen løsning, idet [medarbejder 1] nægter at have sat to personer sammen, der ikke har ønsket samme værelse.
 Dolphin Travel opfordres til at fremsendes dokumentation for påstanden om, at vi har ønsket dobbeltværelse.
 [Medarbejder 2] oplyser, at han ønsker at løse problemet, men at dette først kan ske tirsdag den 9. oktober, hvor [medarbejder 1] ville ankomme til hotellet.
 10.oktober: En anden gæst, der ved samme ankomst som undertegnede blev flyttet til nabohotellet Hotel Katya oplyser, at hun er blevet tilbudt at flytte tilbage til Hotel Dolphin, hvilket hun dog afslog. Vi forventer på denne baggrund - og på baggrund af samtalen den 7. oktober med [medarbejder 2], at blive kontaktet i løbet af formiddagen med henblik på at få to separate værelser.
 Imidlertid sker der intet - vi kan gætte os til, hvem [medarbejder 1] er - men vi kontaktes

på ingen måde. Naboværelset får ny beboer, og det viser sig, at hun også har været henvist til nabohotellet nogle dage og fået tilbud om at blive flyttet til Hotel Dolphin som hun oprindeligt har bestilt, hvilket denne gæst accepterer.

På baggrund af ovennævnte er det min opfattelse, at jeg ikke har modtaget den vare, jeg har betalt for, og derfor kræves kompensation.

...”

I mail af 9. december 2018 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

”...

Jeg formoder, at vi kan være enige om følgende facts:

- I [min kusines] forespørgsel af 20. august nævnes ikke mit navn
- Samme forespørgsel omhandler periode efter 8. oktober
- I dit svar nævnes ikke, at hotellet er fuldt booket
- I dit svar anføres, at den nævnte pris alene gælder, såfremt bookning ikke sker via website
- Jeres website nu er ændret, så der er singletillæg på 600 kr. i lavsæsonen. Jf. vedlagte printscreen af jeres website fra 28. oktober omtales alene singletillæg på 800 kr. i højsæsonen
- Min rejse bookes 6. september i perioden 7. - 14. oktober via website til en pris af 3.490 kr. - altså 100 kr. mere end tilbud om dobbeltværelse fra 11. - 18. oktober.
- at der ikke i bekræftelsen af min bookning er anført nogen forudsætning om dobbeltværelse.

På baggrund af ovennævnte skal jeg fastholde mit krav om kompensation.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 16. januar og 13. marts 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”kompensation for manglende enkeltværelse”.

Rejsearrangøren gør i mail af 4. december 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Den 20. august bliver vi kontaktet af din kusine [...] pr mail. Hun har købt en rejse hos Dolphin Travel for perioden 7/10 – 21/10. Hun spørger om det er muligt at købe en rejse til dig for 1 uge og at du godt kan bo på hendes værelse. I den pågældende periode er vi fuldboget, men vi oplyser din kusine [...], at du godt kan købe en rejse i 1 uge. Hotellet er fuldboget og derfor svarer jeg hende med prisen og skriver 2 gange i mailen at købet er under forudsætning af, at du bor på samme værelse som hende.

Din onlinebooking er derfor ligeledes også kun bekræftet forudsat, at I bor på samme værelse ligesom der ikke er opkrævet singletillæg for opholdet.

...

Når der er 2 bookinger i receptionen skyldes det, at I har booket med 2 forskellige rejse-længder. Du har booket 1 uge og din kusine har booket 2 uger.

Inden booking er det oplyst, at prisen var ved ophold på samme værelse, dvs. sammen med [din kusine]. Der er desuden ikke opkrævet singletillæg for din rejse som du ellers skulle have betalt hvis du skulle have haft enkeltværelse.

Det er derfor vores opfattelse at du har modtaget den vare som du har betalt for og vi kan på den baggrund ikke udbetale kompensation.

...”

I mail af 31. januar 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Klager har ikke betalt singletillæg på 1000,- kr som er et tillæg for eneværelse i højsæsonen. Højsæson er påske og skolernes ferie, herunder efterårsferien hvor klagers rejse krydsede indover nemlig den 13. og 14. oktober. Prisen er afgivet under forudsætning af at de bor på samme værelse og dermed UDEN singletillæg.

Som det kan ses tydeligt i Pakkerejse-ankenævnets fremsendte bilag [...] er der ingen som helst tvivl om, at der præcist var gjort opmærksomt på at de skulle bo sammen. Det er nævnt 2 gange!

I vores interne notater fremgår det ligeledes, at de skal bo på samme værelse i henhold til en telefonsamtale.

Bilag [...]:

[Klagerens kusine] anmoder om hjælp til sædereservation på flyet pr mail d.17/9 2019, jvfr bilag [...]. Mailen videresendes til Dolphin Travels servicemedarbejder [...] (email [...]@dolphintravel.dk) som hjælper [klagerens kusine].

Bilag [...]:

Umiddelbart i fortsættelse af ovenstående henvendelse fremsender klager ([...]) samme dag en mail til samme [medarbejder] for også at få hjælp til sædereservation. Hun skriver ”Jeg skal rejse med min kusine [...] og vil gerne bestille flysæder”. Her omtaler [klageren] selv sin rejseledsager som kusine [...]. Ergo den kusine som [kusinen] får et tilbud til, jvfr bilag [...] er [klageren].

Senere i samme mail skriver klager ”Nu kan jeg gi bookingnummeret videre til [min kusine]”

For os er det helt klart at både klager og kusinen har fået præcist som aftalt, og der ikke er belæg for at få kompensation. [Klageren] har betalt prisen jvfr. Tilbuddet uden singletillæg og under forudsætning af at de skal bo på samme værelse. [Klageren] har ikke betalt singletillæg og kan derfor ikke gøre krav på et eneværelse. At hotellet er udsolgt og at det ikke er oplyst til kunden er sagen uvedkommende. Men bekræfter blot at forudsætningen for bookings gennemførelse var at de skulle bo sammen.

...”

Klageren har i mail af 4. februar 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail og anfører yderligere:

”...

Dolphin Travel præciserer nu, at højsæson = påske, skolernes sommerferie samt efterårsferien, hvoraf to dage i min ferie (lørdag 13/10 og søndag 14/10 i uge 41) skulle være inkluderet i højsæsonen.

På hjemmesiden Dolphintravel.dk var i oktober 2018 anført 1000 kr. ekstra pr. uge i højsæsonen i single tillæg og efter min klage er hjemmesiden rettet, således at der står ‘800

kr. ekstra pr. uge i højsæsonen, og 600 kr. ekstra pr. uge i lavsæsonen'. Det er ikke på hjemmesiden præciseret, hvilke tidsrum de nævnte sæsoner dækker over.

Det kan så undre mig, at min kusine – der bestilte sin rejse den 7. juli 2018 i (oprindelig) perioden 9. – 23. oktober 2018 IKKE blev opkrævet singletillæg.

Første gang jeg hører om singletillæg er ved ankomsten til Tyrkiet den 7. oktober, hvor min kusine – efter vores klage til [medarbejder 2] - får [medarbejder 1] i telefonisk kontakt, og hér omtaler [medarbejder 1] for første gang et singletillæg.

...

[Min kusine] har den 7. juli 2018 booket rejse (der senere er ændret til afgang den 7. oktober) – og jeg har via hjemmesiden den 6. september 2018 booket rejse med afgang den 7. oktober.

På den baggrund er det nok ikke så mærkeligt, at vi gerne vil sidde sammen i flyet – men det er vel ikke ensbetydende med, at man så automatisk skal bo på dobbeltværelse?

...”

Rejsearrangøren har i mail af 10. marts 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail og anfører yderligere:

”...

Det er korrekt at hjemmesiden er ændret. Hjemmesiden bliver opdateret hvert efterår inden den nye sæson. Afsnittet om singletillæg er blot en ændring ud af mange. Prisen på singletillæg er for sæsonen 2019 i forhold til 2018 ændret således at hotellet også opkræver et singletillæg i lavsæsonen – men sådan er den nye hotelkontrakt. Det er i denne sag uvedkommende. I charterbranchen er højsæson skolernes ferie og klager har rejst i denne periode og hun skulle derfor have betalt 1000 kr. ekstra for et eneværelse. Det har hun ikke betalt og kan derfor heller ikke forlange et eneværelse.

...”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at det fremgår af klagerens ordrebekræftelse, at rejsen er købt for en person med indkvartering i et standardværelse på det bestilte hotel i perioden 7.-14. oktober 2018.

Da klageren i hele perioden var indkvarteret med en anden rejsen, klagerens kusine, og da klageren ud fra aftalegrundlaget med rette havde kunnet forvente at blive indkvarteret alene i et standardværelse, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.000 kr.

Den omstændighed, at klagerens kusine havde forespurgt på en rejse med indkvartering i samme værelse for to personer, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet bemærker, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, har pligt til på et varigt medium at give klageren en række oplysninger, herunder indkvarteringsstedets væsentligste kendetegn som f.eks. værelsestypen,

jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 3. Af bemærkningerne til lovens § 10 fremgår blandt andet, at det således ikke længere er tilstrækkeligt at henvise til en brochure eller andet lignende markedsføringsmateriale i aftalen.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Dolphin Travel ApS skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 11. september 2019. 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 %.

Endvidere skal Dolphin Travel ApS inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.



Mikael Kragh
Formand