

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-10

afsagt den 11. september 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(1 person)
REJSEARRANGØR	Dolphin Travel ApS	
REJSEMÅL	Alanya, Tyrkiet. 7.10.-21.10.2018.	
PRIS	I alt 4.790 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende enkeltværelse dag 1-8.	
KRAV	”kompensation for den uge hvor jeg måtte dele mit singleroom”	
KLAGEGEBYR	24. 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 [Klager] 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.

I mail af 20. august 2018 til rejsearrangøren anfører klageren 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 klagerens henvendelse 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 anføres følgende:

Historik:

7. juli Undertegnede booker et værelse på Dolphin Hotel i perioden 9. – 23. oktober 2018 - booking/billetnr. DLP[...] (bilag [...]).

9. august: Jeg kontaktes telefonisk af [medarbejder 1] med henblik på ændring af afrejse dato, idet nabohotellet skal nedrives, hvorfor Dolphin Hotel ikke kan have gæster. Det aftales i den forbindelse:

- at jeg i stedet rejser i perioden 7. - 21. oktober,
- at værelset bookes på øverste etage. Og ikke som det værelse der var stillet til rådighed, på 2. etage over poolbar og den støj der følger med derfra, eller for den sags skyld røggener fra diverse grill arrangementer samt udsigt til og fra gæster ved poolen. Alt det jeg IKKE ønskede

Ny booking/Billetnr. DLP[...] (Bilag [...]) modtages 10.8.2018

7. oktober: Ved ankomst til Hotel Dolphin kl. 17.30 lokal tid konstateres, at min kusine [...] er booket på samme værelse som mig. Receptionisten undrer sig også, idet han står med to bookinger ([min kusine] har booking/billetnr.DLP[...]), men han henviser til notat om, at [min kusine] skal bo sammen med undertegnede.

[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 mig, men 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/ [medarbejder 1] opfordres til at fremsendes dokumentation for påstanden om, at vi har ønsket dobbeltværelse. Hvilket aldrig sker.

[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 11. februar 2019 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"...

hotelbeskrivelse eller udbudsmateriale som ønsket.

Dette er ændret siden jeg bestilte rejse, idet der nu er kommet single tillæg på.

...

Jeg har ingen korrespondance vedr. DELT dobbeltværelse og har aldrig bestilt et sådan. Men jeg har en forespørgsel til bureauet min kusine kan komme og bo sammen med mig på hotellet i en uge inden for de 14 dage jeg er der. Spørgsmålet fremsendes da ser på website er udsolgt af rejser i den periode.

Har aldrig nævnt min kusines navn og undres stadig over vi blev "proppet" på samme værelse.

...

Min kusine gjorde IKKE bruge af dette tilbud men bookede senere d. 6. Sept. selv en rejse via web site - altså en af mig uafhængig rejse med eget booking nummer.

...

Bemærk der på billetten står standard room 1 adult

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 27. januar 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver "kompensation for den uge hvor jeg måtte dele mit singleroom".

Den indklagede rejsearrangør har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 3. maj 2019 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 17. april 2019.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.”

Ankenævnets afgørelse

Da den indklagede rejsearrangør ikke har udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

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.-21. oktober 2018.

Ankenævnet lægger videre til grund, at klagerens kusine ikke gjorde brug af bureauets tilbud i mail af 20. august 2018 til klageren.

Da klageren i perioden 7.-14. oktober 2018 - den første uge - var indkvarteret med en anden rejsende, 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.

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.

Det bemærkes endelig, at Ankenævnet finder det yderst kritisabelt, at rejsearrangøren ikke har besvaret klagerens og Ankenævnets henvendelser.

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 [Klager] 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.


Mikael Kragh
Formand