

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-505

afsagt den 26. januar 2024

KLAGER	[Person 1] [Adresse]	(4 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren] CVR-nr.: [...]	
REJSEMÅL	Skirejse. Canazei, Italien. 27.1.-5.2.2023.	
PRIS	I alt 47.140 kr. for 5 personer (inkl. liftkort for 4 personer)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende hjemtransport med hotelbus grundet tilde- ling af enkeltkøje i stedet for dobbeltkøje, som bestilt og be- talt for.	
KRAV	2.000 kr. i kompensation.	
KLAGEGEBYR	20. marts 2023	
SAGEN FULDT OPLYST	17. august 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 500 kr. til klageren [Person 1] samt renter fra den 20. marts 2023. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. september 2022 på rejsearrangørens hjemmeside en skirejse til Canazei, Italien, for 5 personer for perioden fra fredag den 27. januar 2023 til søndag den 5. februar 2023 med indkvartering i en lejlighed med 3 soveværelser på [Lejlighed 1]. Uden forplejning under indkvarteringen, med liftkort 8 dage for 4 personer.

Få dage inden afrejse blev rejsen afbestilt for en person.

Klagen omfatter 4 personer

Klageren gør gældende, at "[har] betalt 2 dobbeltkøjer + egen seng til 1. Afbud 1 deltager 2 dage før afrejse, fuld indbetaling. Hjemtur gav rejsearrangør uden varsel ene dobbeltkøje til 2 guider."

I faktura af 1. september 2022, fremsendt til klageren sammen med bestillingsbekræftelsen, fremgår bl.a. således:

"...
Transport: Hotelbus, std.dobbelt
..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 5. februar 2023 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...
Med reference til den samtale, jeg havde med dig [rejsearrangørens medarbejder] på vejen hjem fra Canazei vedrørende sovepladser i bussen:
Helt overordnet har vi været glade for turen til Canazei og har intet at udsætte på turen udover nedenstående.
Jeg har nu, som jeg sagde, at jeg ville, læst, hvad jeg har kunnet finde på internettet vedrørende afbestilling af en pakkerejser, herunder bl.a. Retsinformation med lov om pakkerejser. Jeg har ikke fundet noget, der bekræfter, hvad du sagde [rejsearrangørens medarbejder] om, at I har enhver ret til at disponere over vore sovepladser, når rejsen afbestilles pga. sygdom. Det er heller ikke nævnt i de rejsebetingelser I fremsender ved bestilling af rejsen. Jeg vil da gerne se det regelgrundlag, du henfører til her. Men uanset om det kan findes eller ej, tager min/vores klage her udgangspunkt i manglende kommunikation og dårlig kundeservice. Der står til gengæld, at man skal klage hurtigt og skriftligt, det gør jeg så her.

"...
Med hensyn til afbestillingen så er økonomien i det udelukkende en sag mellem afbestilleren og dennes forsikringssselskab. Vi har betalt det fulde beløb til jer og får intet af det refunderet. Så vi kan ikke se andet end, at vi har betalt for 2 dobbeltsenge og en enkelt seng. Som alle andre rejsende på denne tur burde vi have haft de samme senge både ud og hjem. Vi synes, at det er fuldkommen urimeligt, at I uden videre forbeholder jer retten

til at ændre på det og omkonvertere til 2 enkeltssenge. Det svarer jo til, at I også i vores lejlighed havde sendt de 2 herrer ind i køjesengene og så havde givet dobbeltværelset til et par af jeres guider.

Vi forstår udmærket, at I gerne vil give de unge damer en seng at sove i, det er god familiepleje. Altså af jeres familie. I kunne have valgt at kommunikere med os om det på forhånd og spurgt, om vi ville acceptere det. I kunne have valgt at tilbyde en passende kompensation for det. Det gjorde I ikke. Det er dårlig kommunikation, og det er rigtig dårlig kundeservice.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 12. februar og 6. marts 2023 til rejsearrangøren og i mail af 17. august 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver 2.000 kr. i kompensation.

Rejsearrangøren gør i mail af 4. marts 2023 til klageren bl.a. gældende:

"...

Du har ret i, at jeg tog fejl omkring den skriftlige begrundelse, selv om jeg var fuldt overbevist om det - jeg har heller ikke efterfølgende fundet noget "bevis", så jeg har haft sagen oppe at vende i en gruppe på Facebook for rejsebureauer, og her har der kun været enige medlemmer i vores tolkning ...

Som eksempler: DSB, hvor en pladsreservation fra Århus til Kbh annulleres efter afgang fra Århus, så hvis man af en eller anden grund først står på toget i Vejle, ja så kan pladsen være solgt til en gæst, der stod på i Skanderborg.

Og inden for flybranchen: En billet til New York med tilslutning fra Tirstrup - tjekker man ikke ind på første del, så forsvinder sidste del også ~ .

I den konkrete situation var rejsen besluttet afmeldt dagen før afgang og dermed længe før hjemrejsen, hvor det blev aktuelt at inddrage den tomme plads.

Fra vore betingelser kan der dog også hentes et par interessante punkter, som har med situationen at gøre:

Pkt. 4.4, hvor vi skriver, at "Hvis den rejsende ikke anvender flybilletterne i den korrekte rækkefølge, vil luftfartsselskabet annullere de resterende flystrækninger. Den rejsende kan derfor ikke kun anvende enkelte strækninger af en flyrejse. F.eks. kan den rejsende ikke kun benytte sig af en hjemrejse."

En billet/rejse er personlig. Altså overgår en tom plads ikke automatisk til en anden medrejsende. Det ville efter vores betingelser pkt. 5.1 koste 500 kr. at overdrage den tomme plads til en anden, og det skulle i øvrigt være sket senest 7 dage inden rejsens påbegyndelse, jf. pkt. 5.1, 2. pkt.

Men hvis der skal kastes en endelig klarhed over reglerne, må det korrekte være at indbringe sagen for Rejseankenævnet- indsætter kontaktoplysninger nederst i mailen.

..."

I mail modtaget af Ankenævnet den 24. juli 2023 (dateret den 22. juli 2023) gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

I første omgang følger en oversigt over vedhæftede filer med de ønskede bilag - med bemærkninger.

Nederst en opsummering af sagen set fra mit skrivebord ...

A Første mail (Bilag A1) udsendt med tre vedhæftede filer (Bilag A2, A3 og A4)

Dateret 1. september 2022 - dagen efter blev der sendt en ny udgave (kopi indsendt af klager), blot med ændrede opsamlingssteder.

Senere forløb:

21/1: Tilkøb af egen seng til den enlige herre [klagerens medrejsende 1], indbetalt 23/1

26/1: Afmelding modtaget fra [klagerens medrejsende 2] (med afgang dagen efter mistede gæsten rejsens fulde pris)

B Udbudsmateriale (Bilag B1)

Beskrivelse fra hjemmesiden af Hotelbussen, og hvad der kan forventes på rejsen af be-spisning m.m. samt billeder (teksten er tilføjet i denne anledning som forklaring i sagen)

Desuden en tegning af bussen til orientering.

Bemærk, at sengebredde er beskrevet i teksten, og som det fremgår af tegningen, er der altså samme plads som om dagen, når man sidder to og to.

Gæsterne er på intet tidspunkt blevet lovet eller stillet i udsigt, at de ville få specielle pladser – udover [klagerens medrejsende 1], der få dage før afgang tilkøbte egen seng. Da vi kunne få det til at passe med de to dobbeltsenge i underetagen til de øvrige fire gæster i bookingen, blev de naturligvis placeret på samme etage. Dermed en dobbelt overkøje og en dobbelt underkøje i venstre side foruden en enkeltseng i højre side. Da de reelt kun var fire rejsende, blev [klagerens medrejsende 3] (hvis kone meldte fra) på hjemrejsen flyttet over i en enkeltseng i højre side, hvilket efterlod en dobbeltseng, så det passede med, at vi havde en ekstra guide, der skulle med hjemad. Bemærk, at vi har en speciel steward-seng, der kan redes op på køkkenbordet, når det er nødvendigt ved fuldt udsolgt bus. Det var der ikke på denne afgang, så der var IKKE tale om overbooking.

C Almindelige bestemmelser

Vedhæftet første mail herfra, se punkt A ovenfor (Bilag A1 og A4)

D Afmelding af medrejsende

Afmeldingen blev modtaget dagen før afgang, og dermed efter, at buslisterne var lavet færdige, hvilket betød, at [klagerens medrejsende 3] beholdt sin plads i den ene dobbeltseng, men nu alene. Samtidig efterlod det en tom siddeplads (23) så stewarden fik også god plads, da han sad på sæde 24. De tilbageværende fire gæster sad samlet ved et bord (19-22).

Økonomi: Helt uændret, jf. afbestillingsreglerne, pga. det sene tidspunkt.

E Korrespondance på destinationen.

Ikke aktuelt – første kontakt var fra bussen på hjemrejsen, hvor jeg ikke umiddelbart kan dokumentere det præcise tidspunkt. Telefonsamtalen kom i stand, da stewarden til sidst måtte opgive den direkte kontakt med klager efter flere hårde udtalelser, som andre gæster i bussen efterfølgende også fandt upassende og nedladende over for de to guider/stewardesser.

Samtalen drejede sig udelukkende om, hvorvidt vi var berettiget til at flytte den enlige mand over i en enkeltkøje – desværre kom det ikke frem i samtalen, at det i virkeligheden var problemet med at sove i overkøje ...

F Korrespondance efter hjemkomsten (Bilag F1)

...

Sammenfatning:

Stort set alle argumenter er at finde i svar til klager, se Bilag F1, men dog vil jeg her lige komme med et par yderligere kommentarer:

”samme pladser ud og hjem” – nej, for vi har ofte 14 dages gæster (konkret på denne tur en 14 dages guide), så der kan sagtens ske ændringer hjemad ift. udrejsen. Desuden modtager vi jævnlige ønsker fra gæster i ugens løb, som ønsker en anden placering hjemad fx pga. køresyge, eller hvis de er blevet venner med et andet par gæster, så de gerne vil sidde sammen på hjemrejsen osv.
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 12. februar 2023 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren har bestilt og betalt for 5 sovepladser, bestående af to dobbeltsenge og en enkeltseng, på hotelbussen t/r, og at ægtefællen, til den rejsedeltager der afbestilte rejsen, på hjemrejsen blev tildelt en enkeltseng i stedet for den bestilte dobbeltseng.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Den omstændighed, at den ene person afbestilte rejsen, kan ikke føre til et andet resultat, da rejsearrangøren har modtaget det fulde beløb for den afbestilte rejse, herunder for pladsen i en dobbeltseng, og derfor er forpligtet til at stille en dobbeltseng til rådighed.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 500 kr.

Da klageren ikke har fået medhold i forhold til det fremsatte krav, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 500 kr. til klageren [Person 1] samt renter fra den 20. marts 2023. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand