

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 136/04

afsagt den

REJSEMÅL: Pattaya, Thailand, 20.1. – 2.2.2004

PRIS: I alt kr. 12.798,-

KLAGEN ANGÅR: Utilfredsstillende indkvartering på andet og mindre centralt beliggende hotel end bestilt. Flytning til tilfredsstillende hotel de sidste fire dage

KRAV: Yderligere kompensation svarende til, at 2/3 af rejsens pris bliver tilbagebetalt.
Klageren har inden ankenævnsbehandlingen modtaget en kompensation på 640 kr.

SAGEN INDBRAGT: 21. maj 2004

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 12. december 2003 en rejse til Pattaya, Thailand for perioden fra tirsdag den 20. januar til mandag den 2. februar 2004 med indkvartering på Pattaya Centre Hotel i dobbeltværelse med bad/toilet og morgenmad.

Brochurens beskrivelse af den bestilte indkvartering er bl.a. sålydende:

”

Den dejlige strand ligger kun få sekunders gang fra hotellet, og Pattayas sydlige hektiske centrum befinder sig lige uden for døren. Her faldbyses alverdens varer til lave priser fra gadebutikker og forretninger i de omkringliggende indkøbscentre. God base for en kombineret strand- og shoppingferie.

.....”

Klageren gør gældende, at ”vi reelt kun havde 4 gode feriedage” og anfører i klageformularen bl.a.:

”

1. Vi fik et andet hotel end det, vi havde købt.
2. Afstanden fra Hotel Astoria var så stor, at vi på grund af mit dårlige ben var nødt til at tage ”taxi” hver gang vi skulle være sammen med vore venner med deraf følgende omkostninger til transport.
3. Vi fik ikke den hjælp på stedet som kunne ønskes. Vi ventede dagligt flere timer på hotellet for at få den samme besked: ”Måske i morgen...” 8 dage gik med at vente.
4. Kun 4 dage ud af 14 dage levede op til vores forventninger.
5. Vi blev ikke tilbudt at få rejsen annulleret før afrejse.
6. Der var mange ledige værelser på Pattaya Centre Hotel, så hvorfor blev vi overhovedet flyttet.

.....”

Klageren har nærmere uddybet sin klage i skrivelse af 12. februar 2004 til bureauet:

”

I december 2003 bestiller vi en rejse til Thailand og vælger Pattaya Centre Hotel fordi vi vidste, at dette hotel lå centralt i byen i forhold til de 14 venner, vi skulle mødes med, og fordi det var nødvendigt for os, at vi ikke skulle gå for meget, da jeg har store problemer med mit ben efter et kompliceret knoglebrud.

Ca. 3 dage før afrejse den 20. januar modtager vi besked om, at det har været nødvendigt at flytte os til et andet hotel: Hotel Astoria.

Det er vi ikke glade for og gør med det samme opmærksom på, at vi ønskede at blive flyttet, hvis vi var utilfredse med Hotel Astoria.

Hotellet som sådan var udmærket, men afstanden til City var for stor og taxierne ville ikke køre helt op til hotellet med det resultat, at vi flere gange dagligt måtte gå fra rundkørslen til hotellet – ca. 700 meter – og jeg fik straks problemer med benet.

Vi følte os nødsaget til at klage, men hvor var rejsebureauets kontor?? Helt i Phuket!! Vi bad derfor guiden Mike hjælpe os med at blive flyttet til et andet hotel, hvilket tilsyneladende var ganske umuligt. 2 dage gik med at vente på besked og der blev sagt, at der ikke var ledige værelser i byen, hvilket vi står uforstående overfor, da vi – ved personlig henvendelse – fik oplyst, at der var mange ledige værelser på både Pattaya Centre Hotel og Caesar Place Hotel.

Endelig – de sidste 4 dage af vores 14 dages ferie – lykkedes det at blive flyttet til Caesar Place Hotel, hvilket var et udmærket hotel. Vi er meget skuffede over, at vi ikke straks blev flyttet dertil, og alt i alt blev det ikke den gode ferie, vi havde glædet os til, og vi klager derfor over forløbet og ønsker en tilbagebetaling af en del af billetprisen, som et plaster på såret.
.....”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 640 kr., men stiller sig ikke tilfreds med dette beløb.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til, at 2/3 af rejsens pris bliver tilbagebetalt.

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 13. juli 2004 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”.....

1. Fem dage før afrejse viser det sig desværre, at det oprindeligt bestilte hotel ikke kan bekræfte reservationen. Klageren kontaktes telefonisk vedr. dette og får at vide, at vi i stedet for Pattaya Centre Hotel kan tilbyde Astoria Resort Hotel, som er af højere standard. Såfremt klageren ikke ønskede dette hotel, kunne rejsen naturligvis annulleres, jf. vores rejsebetingelser. Klageren accepterede flytningen d. 15. januar og forespurgte samtidig, om de kunne flyttes, hvis beliggenheden ikke var tilfredsstillende. Salgskonsulenten oplyste, at det kunne han ikke garantere.
2. Astoria Resort Hotel er beliggende i den nordlige del af centrum, mens Pattaya Centre Hotel er beliggende i den sydlige del af centrum. Hvis man skal opholde sig i den sydlige del af byen, som klageren tilsyneladende skulle, vil der derfor være længere transport fra Astoria end fra Pattaya Centre. B har kompenseret for disse ekstra udgifter med 5% af rejsens pris, dvs. kr. 640,-. Dette beløb er langt højere end de faktiske udgifter til taxa kan have været.
3. Klageren skriver, at de ikke fik den fornødne hjælp fra rejselederen på destinationen. Som allerede skrevet i vores første svar til klageren – og som klageren selv har skrevet i sit første brev dateret 12. februar – blev klageren tilbudt flytning 2 dage efter, at de havde klaget til rejselederen. Som tidligere uddybet skyldtes de to dage, at der var kinesisk nytår i Pattaya, og at det derfor var meget svært for rejsebureauer at få ledige værelser i byen. I klageskemaet står der pludselig, at otte dage gik med at vente. I klagerens første brev til B står der, at to dage gik med at vente. B mener fortsat, at det er urimeligt af klageren at forlange 67% af rejsens pris refunderet, når flytningen for det første var accepteret hjemmefra, og ønsket om flytning blev opfyldt efter to dage.

.....

4. B beklager, at kun fire dage levede op til klagerens forventninger. Vi henviser til ovenstående, hvoraf det fremgår, at indkvarteringen var accepteret hjemmefra, og at klagerens ønske om flytning blev opfyldt efter to dage.
5. Det fremgår af vores rejsebetingelser, at vores gæster har ret til at annullere rejsen, såfremt en væsentlig del af pakkerejsen ikke kan leveres. Det fremgår af ordrebekræftelse/rejsebevis, at vores gæster bør gøre sig bekendt med vores rejsebetingelser. Det fremgik ikke af vores salgskonsulents samtale med klageren, at denne ikke ville af sted alligevel. Klageren skulle ned og mødes med nogle venner, og derfor ønskede klageren forståeligt nok ikke at annullere rejsen.

.....

6. Klageren spørger, hvorfor de overhovedet blev flyttet. De blev flyttet, fordi hotellet oplyste os, at de ikke kunne bekræfte reservationen, og at der ikke var ledige værelser. Dette blev klageren informeret om af salgskonsulenten fem dage før afrejse og igen af rejselederen på destinationen.
7. I klageskemaet anfører klageren, at de allerede klagede til rejselederen i lufthavnen. Dette må vi afvise. Det fremgår da også af klagerens eget brev til bureauet af d. 12. februar, at de først klagede efter en uge og efter at have fået problemer med benet, og at de blev tilbudt flytning efter to dage.

B mener fortsat, at den udbetalte kompensation er passende, ovenstående forløb taget i betragtning.

.....”

Klageren har i sine kommentarer af 20. juli 2004 til ovenstående skrivelse fra bureauet bl.a. anført:

”.....

Vi føler, at rejsebureauet med baggrund i denne situation, forsøger at ”vaske hænder” i forhold til vor egentlige klage, som går på afstanden fra Astoria og ned til vores venners opholdssted, og i den forbindelse kan vi til punkt 3 sige, at det *ikke* er korrekt, at vi fik tilbudt nyt hotel 2 dage efter at vi havde klaget første gang. Som vi forklarede i brev til rejsebureauet (afskrift af brev af 22. april):

”I skriver, at der kun gik 2 dage før vi fik tilbudt et andet hotel. Dette er ikke korrekt. Allerede da M. hentede os i lufthavnen, sagde vi til ham, at vi ville flyttes, hvis afstanden var for stor til vore venner (hvilket vi jo også allerede havde gjort opmærksom på inden afrejse fra Danmark). Efter at ventet på svar på dette i 2 dage fik vi besked om, at vi ikke kunne blive flyttet.

Efter at vi derefter selv havde forhørt os på forskellige hoteller, hvor vi fandt ud af, at der var mange ledige værelser, gentog vi vores ønske om at blive flyttet, hvilket vi derefter gjorde hver gang vi i de følgende dage mødte M., men først efter 8 overnatninger på Hotel Astoria blev vi flyttet til et andet hotel de sidste 4 dage.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Ved sagens afgørelse lægges til grund, at klageren 5 dage før afrejsen fik meddelelse om, at det bestilte hotel Pattaya Centre "ikke kunne bekræfte reservationen", men at hun i stedet kunne blive indkvarteret på hotel Astoria, der var af en lidt højere kategori.

Ankenævnet finder ikke, at bureauet – mod klagerens benægtelse – har godtgjort, at klageren i forbindelse med denne ændringsmeddelelse blev tilbudt at hæve købet og få rejsens pris tilbagebetalt, og den omstændighed, at klageren accepterede ændringen tillægges i øvrigt ikke afgørende vægt, da det i realiteten var umuligt for klageren på dette sene tidspunkt at finde en anden rejse.

Således som sagen herefter foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at beliggenheden af hotel Astoria for klageren har været utilfredsstillende på grund af den lange afstand til de venner, der boede tæt ved det oprindeligt bestilte hotel, og som klageren skulle tilbringe en del tid med på rejsemålet.

På denne baggrund og under hensyn til den ikke ganske tilfredsstillende guideservice, der blandt andet medførte, at klageren først blev flyttet til et tilfredsstillende hotel efter 8 dage, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris, hvilket også – i hvert fald delvist – er erkendt af bureauet.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.200 kr.

Herfra trækkes den allerede udbetalte kompensation på 640 kr.

Da klageren herefter har fået medhold kun i begrænset omfang, tilbagebetales klagegebyret ikke.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 560 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.