

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 164/04

afsagt den

REJSEMÅL: Barcelona og Nordspanien. 23.04. – 02.05.2004.

PRIS: 21.600 kr.

KLAGEN ANGÅR: Indkvartering 50 km uden for Barcelona.

KRAV: Kompensation ”skønsmæssigt fastslået til kr. 400 pr. person.”

SAGEN INDBRAGT: 16. juni 2004.

SAGSFREMSTILLING:

Klageren bestilte den 5. april 2004 en rejse for 2 personer til Barcelona og Nordspanien for perioden fra fredag den 23. april til søndag den 2. maj 2004 med udflugter i henhold til dag-til-dag program og indkvartering 3 nætter i Barcelona, 1 nat i Espluga, 2 nætter i Zaragoza, 1 nat i Bellver og 2 nætter i Gironai.

Rejsen var i bureauets katalog bl.a. beskrevet således:

”Barcelona og Nordspanien

Efter et par dage i Barcelona kører vi ud i den smukke natur med bjerge, klipper, vandfald, vinmarker og hyggelige landsbyer.

.....

1. DAG Fly fra Kastrup til Barcelona. Indkvartering. Sidst på dagen slentrer vi en tur på Rambla de las Flores før der bydes på velkomstmiddag med vin (inkl.)

.....”

På klagerens faktura er den bestilte rejse alene beskrevet således:

”Rejse til Barcelona og Nordspanien 23. april til 2. maj 2004”.

Kort efter bestilling af rejsen modtog klageren flybilletter, deltagerliste og hotelliste.

Af hotellisten fremgår følgende vedrørende de 3 første nætter:

”

[Hotel 1]

08001 Barcelona

[K1] og [K2] samt [rejseselederen] bor på:

[Hotel 2]

08370 Calella.

.....”

Klageren gør gældende, at det ved ankomst til Barcelona viste sig, at deres hotel lå 50 km uden for Barcelona, og at de derfor ikke havde mulighed for at opleve Barcelona i det forventede omfang.

Klageren har i brev af 8. maj 2004 til bureauet nærmere begrundet klagen således:

”

Ved modtagelsen af flybilletter, hotelliste og deltagerliste blev vi ved en bilagt, håndskreven notits informeret om, at det ikke havde været muligt at sikre os hotelværelser på samme hotel som de øvrige rejsedeltagere i Barcelona, og at vi derfor var blevet indlogeret på samme hotel som rejseselederen, [...].

Umiddelbart efter ankomsten til lufthavnen i Barcelona blev alle rejsedeltagere kørt til [hotel 1], hvor 4 fik anvist værelser, mens vi - og en senere tilmeldt deltager, [...] - fik besked på at deponere vores bagage på samme hotel.

Vi var lidt uforstående overfor, hvorfor vi ikke umiddelbart blev kørt videre til vores hotel for at checke ind.

Af vore medrejsende fik vi at vide, at Calella var et "badested" - 50 km. fra Barcelona!

Jeg gjorde straks [rejselideren] opmærksom på, at dette ikke var en acceptabel løsning. Ingen havde på forhånd gjort os opmærksom på dette - og hvis vi var blevet informeret herom, ville vi ubetinget have hævet aftalen.

[Rejselideren] hævdede, at han ikke havde noget alternativ, og at arrangementet var godkendt af [B].

Jeg præciserede endnu engang, at jeg ikke fandt arrangementet i overensstemmelse med det produkt, som jeg havde købt og betalt for.

Stillet overfor et fait accomplie fandt vi imidlertid, at vi måtte affinde os med situationen og efterfølgende rejse sagen over for [...]med krav om kompensation.

Vi gennemførte derfor dagens program og afsluttede dagen med fælles middag, hvorefter vi blev kørt til Calella og efter ca. en times kørsel indkvarteret på et hotel.

Den næste morgen blev vi kørt til Barcelona - endnu en gang en times kørsel.

.....

Besøget i Barcelona var noget helt centralt for vores valg af rejsen.

For enhver erfaren rejsearrangør burde det være evident, at det fulde udbytte af et ophold i en storby er betinget af rådighed over et passende logi i den pgl. by, hvor man kan hvile ud, tage et bad, klæde om og efterlade det, man ikke har fornødent at bære rundt på til aftenens oplevelser.

Vi har ikke haft mulighed for at opleve Barcelona "på egen hånd" og bese de steder mm., der ikke har været indlagt i dagsprogrammerne, eller som vi kunne finde det ønskeligt at bruge mere tid på.

I stedet er vi blevet anbragt i en os totalt ligegyldig, atmosfære-forladt "strand- og badeferieby", bestående af de sædvanlige stereotype hotelkomplekser og et par trivielle gader med diverse småforretninger.

Ingen muligheder for at gå ud og spise middag på hyggelige restauranter i Barcelona - som f.eks. de meget omtalte fiskerestauranter ved den olympiske havn.

.....

Vi har betalt fuld pris for rejsen, men efter vor opfattelse ikke fået leveret det beskrevne produkt.

.....”

Bureauet har i brev af 18. maj 2004 til klageren anført følgende:

”.....

I tilmeldte Jer turen til Barcelona og Nordspanien d. 5. april, hvilket var meget sent. Normalt er tilmeldingsfristen 5 uger før afrejse, jf. s. 61 i mit årsprogram. Denne frist skyldes, at hotellerne kun kan reserveres indtil 30 dage før ankomstdatoen.

Jeg mailede straks til [rejselideren] vedr. Jeres tilmelding, og han kontaktede samtlige hoteller. Derefter kunne han meddele mig, at der var plads på hotellerne undtagen i Barcelona, hvor det altid er et stort problem at finde hotel. Han skrev samtidig, at I kunne bo på samme hotel som han selv, der var plads, det var blot ikke centralt beliggende som det vi havde booket til holdet. Men han mente ikke det ville være noget problem, da I altid kunne køre med ham frem og tilbage. Og det planlagte program i Barcelona har ikke været berørt af,

at hotellet ikke lå i centrum

Det er fra starten blevet oplyst, at Jeres hotel, [hotel 2], var beliggende i Calella og ikke som [hotel 1], i Barcelona.

Da I var kede af at bo så langt fra centrum tilbød [rejselederen] Jer, at I kunne bo i et af de værelser [X] lejede ud til turister. Her forstår jeg slet ikke, at I afslog. Jeg forstår ikke, at I i det mindste ikke ville besigtige et af [X's] værelser. Jeg kan oplyse, at det er meget eksklusive værelser, smukt møblerede og i centrum af Barcelona.

.....

Så der har altså været en meget god mulighed for at bo centralt i Barcelona. Den blev blot forkastet uden grund.

[Rejselederen] har også tilbudt Jer taxakørsel de to aftner fra centrum og til Jeres hotel, hvilket I ikke benyttede Jer af.

.....”

Klageren har derefter i brev af 19. maj 2004 til bureauet bl.a. anført:

”

At det fra starten var oplyst, at hotellet var beliggende i Calella er ikke korrekt. Det blev os først meddelt ved fremsendelsen af flybilletter mm. Når jeg bestiller en rejse til Barcelona, forventer jeg, at blive indlogeret i Barcelona eller i det mindste i umiddelbar nærhed heraf. I modsat fald forventer jeg at blive orienteret herom.

Jeg kan af det oplyste forstå, at både rejseleder og rejsebureau havde kendskab til Calellas beliggenhed og karakter.

Det kan ikke forventes, at jeg som kunde skal undersøge dette spørgsmål. Jeg gik ud fra, at der var tale om bydel eller en forstad, beliggende så tæt på Barcelonas centrum, at vi uden større besvær kunne benytte offentlige nærtransportmuligheder, hvilket vi i givet fald var indstillet på.

.....

At vi skulle have afslået at modtage indlogering hos [X] - endog at have afslået at bese disse værelser - kan jeg kun - moderat udtrykt - betegne som en åbenlys usandhed!

Der har ikke foreligget noget konkret forslag om hverken besigtigelse af de pgl. værelser eller accept af et sådant arrangement!

Vi fik derimod at vide, at rejselederen havde præsenteret arrangøren for tre alternativer, nemlig

- a. indlogering på hotel i den nordlige bydel,
- b. indlogering hos [X]
- c. indlogering i Calella,

og at det var arrangørens afgørelse, at det sidstnævnte skulle anvendes!

.....

At rejselederen tilbød os taxakørsel de to aftner fra centrum til hotel, er ej heller i overensstemmelse med sandheden. Tilbudet gjaldt kun den ene aften og på konditioner, som jeg måtte finde uacceptable. Det kan ikke være ukendt, at restauranter ikke serverer middag før hen ad 20.30 – 21.00-tiden. Med andre ord forventedes det, at vi - uden forudgående varsel

- skulle tilbringe flere timer for vi kunne finde et sted at spise, dernæst at skulle være afhængige af at være på et eller andet aftalt sted på et eller andet aftalt tidspunkt. – alt sammen under indtryk af, at vi har været på benene siden kl. 07.00 om morgenen og ikke havde haft mulighed for hvile, bad og omklædning mm.

.....”

Klageren har derefter – og efter yderligere korrespondance mellem parterne – indbragt sagen for Rejse-Ankenævnet.

Klageren kræver en kompensation ”skønsmæssigt fastslået til kr. 400 pr. person.”

Det indklagede bureau har i brev af 21. juli 2004 til Ankenævnet gjort gældende:

”

Vi opfatter klagen således, at klager ønsker kompensation for ikke at bo i Barcelona centrum. Det er aldrig stillet klager i udsigt at han skal bo i centrum. (Se bilag A, turbeskrivelse).

Vi har følgende bemærkninger til de enkelte punkter i klagen:

Jf. kopi af bureauets årsprogram 2004, side 63, 1. afsnit skal tilmelding til turene ske senest 5 uger før afrejse, fordi mange hoteller og flyselskaber har en frist på ca. 1 måned for endelig booking.

.....med fakturaen..... var der et håndskrevet notat at der i Barcelona ikke var pladser på samme hotel som resten af holdet, men at de kunne bo på samme hotel som guiden. Fra [hotel 2] er der 40 min.'s kørsel til Barcelonas centrum.

Hotellens beliggenhed i Calella var oplyst på den hotelliste, som blev udsendt sammen med flybilletterne 13. april eller kort derefter. [K] reagerede ikke på oplysningen om hotellets beliggenhed. Vi ved han har adgang til internet og derfor let kan undersøge, hvor han er blevet indkvarteret.

.....

Vor rejseleder [...] har oplyst, at [K] ved informationsmødet fik tilbudt at bo i en centralt beliggende Bed & Breakfast hos en dansk dame, som har en lejlighed med egen indgang i etagen over sin egen lejlighed til dette formål.

.....

Klager har ret kontant benægtet at denne lejlighed er bragt i forslag.

.....

Foranlediget af dette punkt har vi tilladt os at søge oplyst hos en anden deltager om man har hørt at dette tilbud er fremsat. Dette er bekræftet af [Y] og [Z], jf. vedlagte kopi af brev.

.....

Ang. muligheden for at opleve Barcelona uden for det faste program anføres dels, at der er hyppig offentlig (S-togs-lignende) transport mellem Barcelona og Calella.

.....

Endvidere anføres at klager fik tilbudt at køre med vor rejseleder, eller at han kunne få taxatransport hvis han kunne blive enig med en tredje deltager som også boede i Calella.
.....”

Ankenævnets afgørelse.

Det fremgår af klagerens faktura, at klageren har købt en rejse til Barcelona og Nordspanien.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren ca. 10 dage før afrejse modtog diverse materiale vedrørende rejsen, herunder en hotelliste og en håndskreven notits, hvoraf fremgik, at klageren og dennes hustru de tre første nætter ville blive indkvarteret på et andet hotel end de øvrige rejsedeltagere.

Af hotellisten med hotellernes adresser fremgik, at klagerens hotel, [hotel 2], var beliggende i postdistrikt 08370 Calella.

Det lægges ved sagens afgørelse til grund, at [hotel 2] er beliggende ca. 50 km nord for Barcelona.

Ankenævnet finder, at klageren på baggrund af bureauets katalog og den udstedte faktura har haft en berettiget forventning om at blive indkvarteret i Barcelona by.

Klageren findes ikke ved modtagelse af hotellisten at have haft anledning til at gøre indsigelser mod hotellets beliggenhed, idet klageren – selvom hotellet havde et andet postnummer end Barcelona – på baggrund af aftalegrundlaget har måttet gå ud fra, at hotellet var beliggende i eller i umiddelbar nærhed af Barcelona by. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at bureauet udtrykkeligt burde have gjort klageren opmærksom på den ændrede beliggenhed, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været mangelfuld, idet beliggenheden af klagerens hotel blandt andet har medført uhensigtsmæssig lang transporttid mellem indkvarteringen og Barcelona og dermed forringet mulighed for at få det fulde udbytte af de tre døgn i Barcelona.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet ikke, at bureauet har godtgjort, at klageren blev tilbudt afhjælpning i form af alternativ og mere centralt beliggende indkvartering.

Endvidere finder Ankenævnet ikke, at bureauets tilbud om på visse betingelser at betale en taxa fra Barcelona til klagerens hotel har været et tilfredsstillende afhjælpningstilbud.

Klageren findes herefter at være berettiget til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til 800 kr.

Den 1. januar 2004 trådte den nye lov om Forbrugerklager i kraft, og som tidligere meddelt i Rejse-Ankenævnets brev, der blev udsendt i januar 2004, kan Ankenævnet pålægge et bureau/en arrangør et særskilt sagsomkostningsbeløb, såfremt klageren får medhold i klagen.

I brevet blev det oplyst, at sagsomkostningsbeløbet for en tabt sag i kategori 1 for ikke-medlemsbureauer udgjorde 3.700 kr.

Beløbet er efterfølgende af Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark, der sammen med Forbrugerrådet er de stiftende organisationer bag Rejse-Ankenævnet, fastsat til 3.200 kr.

Da Forbrugerstyrelsen på indbringelsestidspunktet ikke havde godkendt Ankenævnets nye vedtægter, skal Ankenævnet henstille, at bureauet ad frivillighedens vej til finansiering af Ankenævnets drift inden 30 dage betaler 3.200 kr. til Ankenævnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 800 kr. til klageren.

Endvidere skal Rejse-Ankenævnet henstille, at bureauet inden samme frist betaler et sagsomkostningsbeløb på 3.200 kr. til Ankenævnet, jf. bemærkningerne herom ovenfor.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet