

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 2/05

afsagt den

REJSEMÅL: Budapest, Ungarn, 2.10.-8.10.2004

PRIS: I alt 21.886,00 kr.

KLAGEN ANGÅR: Indkvartering på et andet hotel end det bestilte

KRAV: Kompensation på 1.000,00 kr. pr. person, samt refusion af taxaregninger på i alt 1.075,00 kr.

SAGEN INDBRAGT: 6. januar 2005

SAGSFREMSTILLING:

Klagerne købte den 29. marts 2004 en pakkerejse til Budapest for perioden lørdag den 2. oktober til fredag den 8. oktober 2004 med indkvartering i 3 dobbeltværelser og et enkeltværelse på [hotel 1]. Med morgenmad.

I kataloget er indkvarteringen bl.a. beskrevet således:

”

Hotellet som vi hovedsagligt bruger i Budapest er [hotel 1], hvilket betyder ”[...]”.

Det er et helt nyåbnet hotel som ligger centralt ved Stadion og meget tæt på banegården. Det tager 5-6 minutter med metroen ind til centrum. Hotellet er helt nyt, så alt er lækkert og indbydende. Alle værelser har bad/toilet, farve tv, telefon og minibar.

.....”

Af hotel/voucher nr. 207113 fremgår følgende:

”

Hoteltype and name: 3 [hotel 1]

.....”

Klagerne gør gældende, at ”vi har ikke fået, hvad vi har betalt for” og uddyber sin klage nærmere i brev af 9. oktober til bureauet:

”

Stor var vores forundring, da guiden med fryd i stemmen fortalte os, at vi skulle køres til [hotel 2]. Vi havde voucher til [hotel 1], men den slags småting kunne vi ikke komme igennem med. Vreden og frustrationen var enorm. Her havde vi regnet med, at vi nemt og bekvemt kunne komme til staden uden de store hovedbrud og ikke mindst omkostninger.

.....

Der var ingen kære moder. [Hotel 2].

.....

Hvorfor fik vi ikke besked om ændringer i planlægningen, skønt I fra rejsebureauets side allerede 3 dage før afrejse vidste, at vi IKKE ville komme til at bo på [hotel 1]? (Iflg. guide [...])

.....

Naturligvis forventer vi, at [B] dækker de omkostninger, vi måtte have haft i forbindelse med transport til og fra, den dårlige beliggenhed taget i betragtning. [hotel 2] ligger 14 km. uden for byen, hvorimod [hotel 1] kun ligger ca. 4 km.

.....”

Klagerne kræver compensation på kr. 1.000,00 pr. person, samt refusion af taxaregninger på kr. 1.075,00.

Det indklagede bureau har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 31.03.2005 lyder således:

”Da Nævnet ikke har modtaget svar på sine skrivelser af 2.2. og 28.2.2005 bringes sagen herved i erindring.

Det bemærkes, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, dersom svar ikke er modtaget inden 8 dage fra dato.”

Ankenævnets afgørelse

Da det indklagede bureau ikke har udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil, lægges klagerens fremstilling og det medsendte materiale til grund ved afgørelsen.

Af hotelvoucheren fremgår, at klagerne havde bestilt indkvartering på [hotel 1].

Ankenævnet lægger til grund, at det indklagede bureau inden afrejsen var vidende om, at klageren ikke ville blive indkvarteret på det bestilte hotel, men undlod at informere klageren herom. Bureauet har herved tilsidesat sine pligter efter pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2.

Da klageren blev indkvarteret på et andet hotel med dårligere beliggenhed end det bestilte, har rejsen været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 7.000,00 kr.

Klageren har endvidere krav på erstatning for sine udgifter på 1.075,00 kr. til taxaregninger, der er en følge af manglen ved rejsen.

Da klageren har fået medhold, skal [B] betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da [B] er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500,00 kr. (sagskategori 1)

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklagelovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 8.075,00 kr. til klagerne.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500,00 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.