

**REJSE-ANKENÆVNET****K E N D E L S E**

i sag nr. 210/04

afsagt den

\*\*\*\*\*

**REJSEMÅL:** Berlin, 21.5. – 23.5.2004

**PRIS:** I alt kr. 2.374,- inkl. internetrabat

**KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende anvisning af hotel, der var beliggende betydelig mindre centralt end lovet  
Efter 1 nats ophold (ud af de i alt 2 nætter) flytning til hotel med tilfredsstillende beliggenhed

**KRAV:** Yderligere kompensation svarende til ”erstatningsrejse for 2 personer til Berlin”.  
Klageren har under ankenævnsbehandlingen modtaget en kompensation på i alt 600 kr.

**SAGEN INDBRAGT:** 28. juli 2004

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 7. marts 2004 en rejse til Berlin – ”Berlin Joker 3 dage, 2 nætter” – for perioden fra fredag den 21. maj til søndag den 23. maj 2004 med uspecificeret indkvartering og morgenmad.

På bureauets hjemmeside er ”Joker”-indkvartering beskrevet således:

” .....

Et prisbevidst uspecificeret alternativ for dig, der bare gerne vil til Berlin og ikke sætter hotel og beliggenhed i højsædet.

Hotellets navn kan først oplyses ved ankomst til Berlin.

Alle hoteller har bad og toilet – morgenmad er altid inkluderet i prisen.

Hotellet ligger aldrig længere væk end 20 min. fra centrum med offentlige transportmidler, så du er stadig tæt på alt.

.....”

Klageren gør gældende, at ”arrangøren har ødelagt vores rejse – vi ville gerne have været oplevelsen foruden” og anfører i skrivelse af 4. juni 2004 til bureauet bl.a.:

” .....

Da vi nærmede os Berlin, var der usikkerhed med hensyn til placering af hoteller. Først kørte vi til [hotel 1] i yderkanten af Berlin, hvor man mente, vi skulle bo, det tog ca. ½ time at komme dertil, efter vi kom ind i Berlin. Hotelguiden, der stod på i Berlin (og som vi også ventede lidt på) skulle bringe os til hotellerne i Berlin, og han gik ind og tjekkede på [hotel 1], hvor det viste sig, at dér skulle vi alligevel ikke bo. Så kufferterne måtte tilbage i bussen, og vi kørte videre – og satte alle andre af på de hoteller, de havde bestilt hjemmefra. Vi var 4 tilbage i vores bus, der havde bestilt Joker rejse, og vi blev sat ind i en taxa og blev kørt til [hotel 2], hvor vi så forventede at skulle bo. Men de havde ikke plads til os, så vi gik ind i restauranten og spiste frokost (kl. var nu ca. 16) – der sad også 2 andre, der havde været i den bus, der tidligere på turen kørte til ”øst” Berlin. Pludselig blev vi alle hentet i en stor taxa og fik at vide, at nu blev vi kørt til vores hotel. Glade var vi, men glæden varede ikke længe, for vi spurgte chaufføren, hvor langt vi skulle køre, hvortil han svarede, at vi skulle køre ca. 35 km væk fra Berlins centrum ([hotel 3]). Klokken var 16.30 og [rejsedeltager X], der også var i gruppen, ringede til [medarbejder] hos [B] fortalte om vores situation, og vi aftalte, at vi ville ringe ham op, når vi nåede [hotel 3]. [Rejsedeltageren X] ringede igen til [bureauets medarbejder], der ikke kunne gøre noget, hvorefter jeg ringede ham op igen, lige inden lukketid. Jeg sagde, at vi ikke kunne acceptere vores placering så langt fra Berlin, og at klokken nu var 17, og at vi endnu ikke havde set noget af Berlin, som vi nu var langt væk fra (det var som at tage til Nordsjælland for at besøge København). Vi var ellers taget på ”Storbyferie” og skulle hjem igen søndag. Jeg fortalte, at der ikke var nogen metrostation i nærheden (det påstod han der var), men der var kun S-Bahn. Desuden sagde jeg, at jeg ville henvende mig til programmet ”kontant”, hvis vi ikke fik et hotel nærmere på Berlin. Han lovede at vende tilbage og ringede ca. ½ time senere til [rejsedeltageren X]. og sagde, at nu havde de fundet et hotel nær Kurfürstendamm, som vi kunne komme til næste morgen og han spurgte, om vi kunne acceptere dette. Det sagde vi ja til, og min veninde og jeg valgte at tage

til Alexanderplatz for at spise aftensmad. Vi skulle gå 20 min. til nærmeste station og turen til Alexanderplatz tog over 1 time. Vi spiste nær Alexanderplatz, og da klokken var mange, tog vi hurtigt hjem igen. Vi vidste jo, at turen hjem var lang, og at vejen vi skulle gå langs, kunne være mørk og øde, idet den lå op til skoven.

Næste morgen spiste vi morgenmad og klokken 9 stod vi klar med vores kufferter. Taxachaufføren, der kom til tiden, vidste dog ikke, hvor han skulle køre os hen, og det vidste de heller ikke på vores hotel. [Rejsedeltageren X], der havde talt med [bureauets medarbejder] aftenen før regnede med, at chaufføren havde fået besked om, hvor han skulle køre os hen, men nej – først ringede [rejsedeltager X] til vagthavende i [B] ([...]), der ikke vidste noget, men da jeg ringede op sagde han, at han aftenen før havde hørt nogen sige, at det var [hotel 4] vi skulle til. Så vi kørte dertil – og betaling måtte [rejsedeltager X] lægge ud for, for det var heller ikke aftalt, hvordan chaufføren skulle få sin betaling.

Klokken ca. 10.30 nåede vi til [hotel 4], hvor de imidlertid ikke kendte noget til, at vi skulle komme. Jeg kontaktede igen [vagthavende i B], der ville kontakte hotelguiden i Berlin og bede ham om at ringe os op. Efter ca. ½ time ringede jeg igen til [vagthavende i B] for at sige, at nu ville vi tage ud for at opleve Berlin (vil ville så foreslå at komme tilbage og høre hvor vi skulle bo kl. 14), men [vagthavende i B] sagde, at han netop havde fået at vide, at der nu var plads til os på [hotel 4] alligevel. Det fik vi så bekræftet på hotellet, og vi kunne få værelser efter kl. 15. Så vi stillede vores kufferter i bagagerummet og drog ud for at opleve Berlin.

Vi nåede således kun halvdelen af det, vi havde planlagt hjemmefra.  
.....”

Klageren har under ankenævnsbehandlingen modtaget en kompensation på 300 kr. pr. person, i alt 600 kr., men stiller sig ikke tilfreds med dette beløb.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til ”en erstatningsrejse for 2 personer til Berlin”.

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 23. juni 2004 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Vi skriver efter at have læst Deres brev med interesse og undskylder ekspeditionstiden.

Vi vil ligeledes gerne have lov til at beklage, at det gik som det gjorde, da De var i Berlin. Der var desværre fra hotellets side sket nogle fejl, som tvang os ud i denne lidt besværlige løsning.

Vi erkender, at det ikke er særlig rart, men vi er dog glade for, at vi kunne flytte Dem tilbage til Berlin om lørdagen.

Vi kan ligeledes informere om, at [rejsedeltager X] har fået refunderet taxapenge.  
.....”

Bureauet har endvidere i skrivelse af 22. september 2004 til klageren – med kopi til Ankenævnet - bl.a. anført:

” .....

Vi har nu fået gennemgået sagen yderligere, efter at have modtaget brev fra Rejse-Ankenævnet. Vi er ikke helt enige i Deres antagelser omkring beliggenhed af [hotel 3]. Det er korrekt, at det ligger en smule længere væk fra centrum end 20 min.

Hotellet ligger ca. 10 minutters gang til en U-Bahn station, hvorfra det tager ca. 25-30 min. til Alexanderplatz. Alt i alt er der ca. 13-15 km til Berlins centrum ifølge hotellets egne oplysninger.

Grundet uoverensstemmelse vælger vi at sende Dem en check på ca. 25% af rejsens grundpris, svarende til kr. 300,- pr. pers., i alt kr. 600,-.

.....”

Klageren har i sine kommentarer af 24. september 2004 til ovenstående skrivelse fra bureauet bl.a. anført:

” .....

Brevets omtale af afstanden til Berlins centrum er ikke korrekt. Som jeg tidligere har beskrevet, skulle vi først gå 20 min. til nærmeste station (som blev anvist af hotellet), og turen til Alexanderplatz tog over en time.

Turens øvrige mange andre uacceptable fejl og mangler er ikke kommenteret i [B's] skrivelse.

Jeg kan ikke lade være med at få den tanke, at der er en vis spekulation i at arrangere rejse på den måde: Først loves noget som ikke kan holdes. Når vi så gør os den anstrengelse (mange orker eller evner det måske ikke) at klage til arrangøren, beklager denne blot begivenheden, og ignorerer at vi har anmodet om en erstatning. Da vi så efterfølgende klager til Rejse-Ankenævnet (hvilket medfører gebyr og fortsat besvær, som gør, at andre måske falder fra) er man nu pludselig indstillet på at betale, selv om det ydede beløb ikke står i forhold til værdien af en spoleret rejse inkl. efterfølgende frustration. Går den, så går den – det bør statueres over for [B], at det ikke kan betale sig.

.....”

## Ankenævnets bemærkninger

Ved sagens afgørelse lægges til grund, at det i aftalegrundlaget er anført, at man ved ”Joker”-indkvartering er sikret, at ”hotellet aldrig ligger længere væk end 20 min. fra centrum med offentlige transportmidler”.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at det til klageren først anviste hotel, [hotel 3], var beliggende betydelig længere fra centrum end ovenfor anført.

Det fremgår af sagen, at klageren efter påtale til såvel bureauets stedlige guide som kontoret i Danmark blev lovet flytning den efterfølgende dag, hvilket også efter nogle forviklinger og ventetid blev effektueret.

Klageren tilbragte således de to resterende dage af opholdet på et hotel med tilfredsstillende beliggenhed.

På baggrund af bureauets fejlagtige anvisning af indkvartering for så vidt angår den første halvdel af opholdet samt de gener og den spildtid, dette har medført for klageren, 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.

Da rejsen ikke findes at have været ganske uden værdi for klageren, og da der således ikke er grundlag for at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt, fastsættes nedslaget efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.200 kr.

Herfra trækkes den af bureauet allerede udbetalte kompensation på 600 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale et beløb til Ankenævnet for udgifterne til sagens behandling, jf. § 24 i Ankenævnets vedtægter.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500 kr. (sagskategori 1).

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

Som følge heraf

### **b e s t e m m e s :**

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 600 kr. til klageren.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.