

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 359/04

afsagt den

- REJSEMÅL:** Mexico (rundrejse). 10.11.-25.11.2004 samt ”på egen hånd” til 30.11.2004.
- PRIS:** I alt 30.090 kr.
- KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende rejsearrangement vedrørende 1 overnatning i San Cristóbal, hvilket forårsagede sygdom på resten af rejsen.
- KRAV:** Yderligere kompensation svarende til, at 50 % af rejsens pris for de ødelagte dage på i alt 7.522,50 kr. bliver tilbagebetalt. Klageren har inden ankenævnsbehandlingen modtaget en kompensation på 2.000 kr.
- SAGEN INDBRAGT:** 13. december 2004

Sagsfremstilling

Klageren købte den 3. september 2004 en rejse til Mexico, en rundrejse med udførligt dag til dagprogram for perioden onsdag den 10. november til tirsdag den 30. november 2004 med indkvartering i dobbeltværelse på navngivne hoteller. Med morgenmad.

Beskrivelsen i udbudsmaterialet af det bestilte rejsearrangement er bl.a. sålydende:

”.....

Prisen Inkluderer

- Indkvartering i delt dobbeltværelse på gode turistklassehoteller

.....

Hoteller / Overnatninger

På alle vore rundrejser (med undtagelse af Mexico/Tikal Adventure) gælder, at vi bor på pæne turistklassehoteller med bad/toilet, aircondition.....

.....”

Klageren har gjort gældende, at ”selv på en billig tilbudsrejse er vi aldrig blevet budt noget lignende og det her er en rejse til 15.000kr.vi er bare så skuffede over at en ellers så god tur skal ødelægges af værelser der på det nærmeste er uegnede som menneskebolig...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret brev til det indklagede bureau:

”.....

Som allerede nævnt hvis I havde givet os relevante oplysninger om den værelsesstandard som I kan finde på at tilbyde jeres kunder, havde vi ALDRIG købt rejsen. I er på ingen måde de billigste udbydere af rejser til Mexico, men vi var så naive at tro at pris og kvalitet kunne hænge sammen, og det var en af grundene til vi valgte jer, men vi blev mere end skuffet. Vi har gennem tiden købt mange meget billige tilbuds/sidste øjeblikks rejser, uden på noget tidspunkt at have set værelser der bare tilnærmelsesvis kunne tangere til det, som I tilbyder på en rejse til over dkr. 15.000,-.

Og jeres meget professionelle afvisning iflg. email af 26.11.04 med en standard beklagelse og en forherligelse af vi blev tilbudt bedre værelse på resten af turen, vidner jo desværre ikke om, at vor oplevelse er ualmindelig.

Ved ankomst til hotellet i San Cristobal – 8. nat på turen - blev vi indkvarteret på værelse 101. Værelset var fugtigt og lugtede som en rådden kartoffelkælder. Vort forsøg på at få værelses byttet kunne ikke lade sig gøre, fordi hotellet var fully booked. Guiden var bekendt med at der kunne være lugtproblemer på enkelte værelser, og anbefalede os at lufte godt ud. Desværre var værelset langt værre end først antaget. Vandet drev ned ad væggene, de var jordslået, fulde af skimmelsvamp og mug (Vi stiller gerne video optagelse af værelsesrædslerne til disposition). Og det værste var at seng, madras og sengetøj ikke alene var fugtigt men nærmest vådt og alt iskoldt. Og ved sengetid var guiden ikke på hotellet og i

receptionen forstod de ikke problemet. Altså vi var tvunget til at tilbringe natten under disse forhold og på et sådan værelse (som i Danmark garanteret ville bliver erklæret for ikke alene sundhedsfarligt men også uegnet som menneskelig bolig). Det er muligt man kan tilbringe en nat sådan som ung, men i vor alder udebliver følgevirkninger ikke. Et par af guidens kommentarer næste morgen lød 'det er utroligt at hotellet vil være bekendt at leje et sådan værelse ud' – 'og det er da også uheldigt at I har fået det værelse'.

Inden vi købte rejse forespurgte vi meget til værelsernes stand, bussens stand og hvor krævende turen var fysisk, fordi som også opgivet min kone har en del slidgift i begge hofter. Men oplysninger var meget positive med gode værelser, god bus etc etc. På informationsmødet spurgte vi yderligere, men med samme positive, ja nærmest rosenrøde oplysninger om hvordan vi ville blive båret rundt på hænder i Mexico.

Følgevirkninger af dette værelses ophold udeblev som sagt ikke, min kone oplevede derefter et smertehelvede i begge hofter og vi befandt os begge i en influenza lignende tilstand under mere eller mindre resten af turen med ringe deltagelse i aktiviteterne plus direkte i seng så snart vi ankom til hotellerne. Og en kraftig forkølelse fulgte – som jeg for øvrigt stadig kæmper med. Kun ved hjælp af smertestillende piller og penicillin for begges vedkommende kunne vi holde det ud.

Reelt bør jeg rejse krav om fuld godtgørelse for den sidste halvdel af rejsen, det kan simpelthen ikke være rigtigt at I sælger noget, som I absolut ikke leverer – om det er med overlæg eller fordi I ikke har check på det – kommer i sidste ende ud på et – ansvaret er jeres og jeres alene. Et faktum er at jeres svigt ødelagde den ferie/oplevelse vi kunne/burde havde haft. Med en løsning nu og her vil jeg imidlertid stille mig tilfreds med en 50 % refundering af den sidste ødelagte halvdel af rejsen – altså af dkk 30.090,- = **dkk 7.522,50**. Forslaget er givet uden prejudice for en evt. kommende sag - skal vi via rejseankenævnet for at finde en løsning vil mit udgangspunkt være fuld erstatning.
.....”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 2.000 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 50 % af rejsens pris for de ødelagte dage svarende til i alt 7.522,50 kr.

Det indklagede bureau har i brev af 6. december 2004 til klageren bl.a. gjort gældende:

”.....

Som sagt på telefonen er det beklageligt at rejselederen ikke fik mulighed for at erfare at værelset var koldt og fugtigt, så vi kunne have undgået disse ubehageligheder. Dog må jeg fastslå at I dagen efter skiftede værelse til et varmt og lyst værelse.

Som du selv siger, var de andre hoteller på rejsen tilfredsstillende og det drejer sig blot om denne enkelte nat. Efter at have hørt mere om detaljerne omkring denne overnatning vil vi per

kulance tilbyde jer et beløb på kr. 1.000,- kr. pr. pers. som plaster på såret for denne overnatning, der ikke levede op til jeres forventninger og rejsens øvrige kvalitet.

Vi må naturligvis beklage at vi ikke som rejsearrangører har mulighed for at kende alle værelser på alle de hoteller vi arbejder med rundt omkring i verden, men vi gør naturligvis alt hvad der står i vores magt for at undgå at vores kunder får oplevelser som denne. Derfor har vi i denne sag også kontaktet både vores agent og hotellet, hvor vi har indskærpet at vi ikke kan acceptere den slags værelser,

Vedlagt fremsendes check på kr. 2.000,- jf. ovenstående.
.....”

Bureauet har i brev af 4. februar 2005 til Ankenævnet bl.a. anført følgende:

”.....

Tvisten i denne her sag handler i alt sin enkelthed om en eneste overnatning – nemlig den som klager havde på rundrejsens dag 8. Der var beklageligvis overbooket på hotellet, og det værelse klager og hans kone fik tildelt var ikke i orden og levede ikke op til den lovede standard. Hotellet var så overbooket at der ikke engang var plads til den danske rejseleder, som blev flyttet til et andet hotel den nat.

Vi har undskyldt og beklaget, at klager fik så dårligt et værelse lige siden vi blev bekendt med det. Den danske rejseleder sørgede allerede dagen efter for, at klager fik et godt værelse, og af hendes rejselederrapport fremgår det, at hun på resten af turen sørgede for at klager fik de bedste værelser. Bhar i det hele tager forsøgt at kompensere for den dårlige hotelovernatning på alle mulige måder:

Allerede dagen efter inviterede vores danske rejseleder, K.S. klager og hans kone på middag i Playa del Carmen. Middagen var tænkt som et venligt plaster på såret, men klager ville ikke acceptere invitationen.

B fremsendte 3 flasker vin til klager sådan at de var på hans adresse allerede ved hjemkomsten fra Mexico.....

Den 6. december havde vores salgschef, S.A. en længere telefonsamtale med klager, og sendte ham efterfølgende en check på 2.000,- kr. Denne check hæver klager den 10. december 2004, og har hermed accepteret compensationen.....

Når man regner vingaven med, har klager således fået langt mere end en rejsedag refunderet pr. person (ca. 8% af rejsens pris pr. person). Kunden har som sagt hævet checken og modtaget vinen og derfor accepteret. Vi betragter derfor sagen som afsluttet og kan ikke honorere klagers krav om yderligere erstatning.

.....”

Klageren har i brev af 14. februar 2005 til Ankenævnet kommenteret bureauets ovennævnte brev bl.a. således:

”

1. afsnit: tvisten handler ikke om en nat, men om at resten af turen var delvist ødelagt for os efter ophold i dette værelse..... For øvrigt er det utroligt at læse at guiden kunne blive flyttet - det kunne guiden jo have gjort med os også.

2. afsnit: vi hverken ville eller kunne bo en nat til på det værelse, så megen ære af at vi fik en andet værelse næste nat tilkommer ikke guiden. Og så en slem gang sludder, vi fik på ingen måde anderledes værelser end resten af gruppen på resten af turen.

3. afsnit: guiden fortalte os at hun nu havde fået lov til at betale vor middag den sidste aften for at få afgjort den sag om det dårlige værelse, og derfor sagde vi nej tak.

4. & 5. afsnit: den 06.12.04 havde vi så en ret så ubehagelig samtale med S.A. fra B begyndende med at vi på det nærmeste blev bebrejdet at vi i hele taget tillod os at klage, og at B ikke kunne vide hvordan deres værelse er - (se også pkt. 9 i klageskema)- og at B i hvert fald ikke var erstatnings ansvarlig. Han havde sendt 3 flasker vin, og så skulle vi være mere end taknemmelige. Da det gik op for ham at det ikke gik, tilbød han – iflg. ham selv - en helt exceptionel godtgørelse på kr. 2.000,-. Men vi gjorde det helt klart at 2.000 kr. ville vi ikke acceptere som en afgørelse på sagen, og han behøvede ikke sende noget til os, for vi så ikke anden udvej end at gå til Rejse Ankenævnet for at bede om hjælp der. Hans bemærkning var, at med hans kendskab til sådanne sager kunne vi lige så godt glemme det. Alligevel sender han samme med brevet af 6. dec. en check på 2.000,- ..., men da brevet ikke indeholde noget om at det er til endelig afgørelse, kunne vi kun sidestille det med de 3 flasker vin.
.....”

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at standarden på klagerens hotelværelse i San Cristobal på rundrejsens 8. nat, herunder fugtige/våde madrasser og sengetøj samt våde, jordslåede og mugne vægge, ikke har svaret til, hvad klageren med føje måtte have kunne påregne efter aftalegrundlaget.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en sådan mangel, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris, hvilket også er erkendt af bureauet.

Ankenævnet finder herefter, at nedslaget til klageren pga. den ovenstående mangel efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til det af bureauet allerede inden ankenævnsbehandlingen udbetalte kompensationsbeløb på i alt 2.000 kr.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere kompensation.

Efter de foreliggende oplysninger finder Ankenævnet ikke, at klageren har godtgjort, at klagerens efterfølgende helbredsproblemer under resten af rundrejsen og det efterfølgende sygdomsforløb er en følge af overnatningen på hotellet i San Cristobal.

Ankenævnet kan derfor ikke give klageren medhold i dennes krav om erstatning.

Da klageren herefter kun har fået medhold i begrænset omfang, tilbagebetales klagegebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.