

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 59/04

afsagt den

REJSEMÅL: London, 28.11.-30.11.2003.

PRIS: 9.870 kr.

KLAGEN ANGÅR: Klagerne blev indkvarteret på et andet og mindre centralt beliggende hotel end aftalt med ekstra transportudgifter og diverse gener til følge.

KRAV: En passende erstatning for en ødelagt ferie samt udgifter til taxa og mobiltelefon.

SAGEN INDBRAGT: 5. marts 2004.

SAGSFREMSTILLING:

Klagerne bestilte den 25. september 2003 en rejse for 4 personer til London for perioden fra fredag den 28. november til søndag den 30. november 2003 med indkvartering i to dobbeltværelser på [hotel 1] med morgenmad.

Ved ankomsten til [hotel 1] fik klagerne oplyst, at de på grund af oversvømmelser på hotellet i stedet skulle bo på [hotel 2].

Klagerne gør gældende, at [hotel 2] i forhold til det aftalte hotel lå langt fra det centrale London, og at hotelændringen foruden udgifter til taxi og mobiltelefon medførte forsinket ankomst til teaterforestilling samt ekstra transporttid generelt. Klagerne gør desuden gældende, at der ikke var dobbeltsenge på hotelværelserne.

Om beliggenheden af det af aftalen omfattede hotel, [hotel 1], er det i bureauets brev af 25. september 2003 til klagerne anført:

”

LOCATION The hotel is ideally located in a quiet residential street in the area of Westminster, within easy distance of Buckingham Palace, Trafalgar Square, the Houses of Parliament, Westminster Abbey and the Tate Gallery.

.....”

Klagerne har i e-mail af 2. december 2003 til bureauet nærmere begrundet klagen således:

”

Vi havde glædet os til at opleve London – i stedet har vi haft en tur fuld af ventetid/ærgrelser/frustrationer/stress og udgifter til mobiltelefon. Vi har brugt oceaner af tid på transport. Kort sagt en tur fuld af problemer, som vi her vil uddybe.

Ankomst til [hotel 1] kl. 13.15. Høj sol 13 grader lige til en bytur!! Vi fik besked på, at der var problemer med vandet, at vi var nødt til at flytte til et nærliggende hotel (...Street). Ventetid på taxa 30 min. Efter ca. 1½ time ankom vi til [hotel 2] (i enden af zone 3) altså laaangt væk fra bymidten.

.....

Vi kontakter rejsebureauet i Danmark, der lover at undersøge sagen, tiden går, vi rykker igen for svar og får til vores overraskelse fat i en tlf.svarer.

.....

Der bliver ikke fundet en løsning på vores problemer. Vi giver op nu – vi skal nå i teatret. På [hotel 2] er der INGEN værelser med dobbeltseng. Klokken er nu 17.40, skynder os til værelset, klæder om og når ikke at få aftensmad inden vi kører i taxa (kl. 18.00). Kl. 19.25 må vi stige ud af taxaen pga. trafikprop og løber i små sko, forsøger at finde teatret. Vi ankommer 15 min. inde i forestillingen!!! Hjemturen er en gyser, kører igen 1½ time.

....

Lørdag brugte vi igen MEGET tid på transport, har derfor ikke mulighed for at se det vi gerne ville, eller nå hjem og få bad inden fodboldkampen!!

Søndag er det UMULIGT at nå centrum inden vi skal være ude af hotellet, endnu en dag med ventetid og tidsspilde.
.....”

Klagerne kræver ”en passende erstatning for en ødelagt ferie + udgifter til taxi + mobiltlf.”

Det indklagede bureau har i e-mail af 23. december 2003 til klagerne tilbudt klagerne 3.000 kr. som kompensation for ændring af hotel og diverse udgifter.

Klagerne har afvist bureauets tilbud, da klagerne ikke mener, at beløbet er stort nok.

Klagerne har over for Ankenævnet oplyst, at de i alt kørte i taxa for 75 GBP, og har i den forbindelse henvist til, at London Underground lukker kl. 23.30. Klagerne har endvidere oplyst, at de talte i mobiltelefon med bl.a. bureauet for ca. 372 kr. i forbindelse med hotelændringen.

Den indklagede arrangør har i brev af 18. marts 2004 til Ankenævnet bl.a. gjort gældende:

”

Hvad angår den konkrete reservation på [hotel 1], skete der det uheldige, at hotellet fik oversvømmelse samme dag, som kunden skulle ankomme, og en del af værelserne derfor var ubeboelige. Hotellet havde på egen hånd reserveret erstatningsværelser på et andet hotel, og ved ankomsten blev kunderne anvist den nye indkvartering og hotellet betalte for en taxi fra [hotel 1] til [hotel 2].

.....

Jeg skal dybt beklage, at vi ikke var i stand til at indkvartere kunderne på det oprindeligt reserverede hotel. Det er hamrende irriterende ved ankomsten til sit feriested at få at vide, at man ikke kan komme til at bo på hotellet, og at skulle bruge tid på at skifte hotel. Og selv om hotellet var af samme standard, var beliggenheden det bestemt ikke.

Med det sagt, er der dog grund til at kommentere et par punkter i klagen.

Når kunderne siger, at de blev indkvarteret ”i udkanten af Wembley”, er det korrekt, det er nemlig på ”indersiden” af Wembley, dvs. ind mod centrum.

Når kunderne skriver, at hotellet ligger ”i enden af zone 3”, er det ligeledes korrekt – [...], den tube station som hotellet ligger umiddelbart ved siden af, ligger på grænsen mellem zone 2 og zone 3.

.....

Hvad angår bemærkningen på klageskemaets punkt 10: ”Fik ikke værelser med dobbeltseng”, kan jeg blot konstatere, at det hverken er blevet bestilt eller lovet, og at det på europæiske turistklassehoteller er normen, at der på dobbeltværelser er to senge.

Alt i alt synes jeg stadig, at vores tilbud på 3.000 kr. er fair. Hvis man fratrækker de 75 GBP, som kunden oplyser er blevet brugt ekstraordinært til taxi, er det en erstatning på godt 25 % af rejsens pris.

.....”

Ankenævnets bemærkninger.

Af rejsebeviset fremgår, at klagerne har bestilt to dobbeltværelser med bad og toilet.

Det fremgår ikke, om værelserne er indrettet med dobbelt- eller enkeltsenge, og da klagerne ikke har godtgjort, at de ved bestillingen af rejsen skulle være blevet lovet dobbeltsenge, og da dobbeltsenge ikke kan betragtes som standard på dobbeltværelser, finder Ankenævnet ikke, at dette forhold kan karakteriseres som en mangel ved rejsen.

Ankenævnet kan således ikke give klagerne medhold for så vidt angår dette forhold.

Det fremgår af rejsebeviset, at klagerne har købt indkvartering på [hotel 1].

Af sagens oplysninger fremgår det endvidere, at [hotel 1] er beliggende centralt i London.

Det lægges ved sagens afgørelse til grund, at klagerne på grund af oversvømmelse ved ankomst til hotellet blev anvist indkvartering på et andet hotel beliggende mindre centralt i London.

Det lægges endvidere til grund, at beliggenheden medførte uhensigtsmæssig lang transporttid og ekstraomkostninger for klagerne, når de skulle til centrum af byen.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klagerne er berettiget til et nedslag i rejsens pris, hvilket også er erkendt af bureauet og arrangøren.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til 2.500 kr.

Klageren findes endvidere at være berettiget til refusion af de ekstraudgifter til transport og telefonopkald, som manglen medførte, skønsmæssigt fastsat til 1.000 kr.

Ifølge § 28 i pakkerejseloven hæfter salgsbureauet og arrangøren solidarisk for det beløb, der tilkendes klageren.

Ankenævnet har herved ikke taget stilling til, hvilket af de to selskaber der hæfter endeligt for klagerens krav.

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 medlemsbureauer udgjorde 2.000 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 1.500 kr.

Da Forbrugerstyrelsen på indbringelsestidspunktet ikke havde godkendt Ankenævnets nye vedtægter, skal Ankenævnet henstille, at bureauet/arrangøren ad frivillighedens vej til finansiering af Ankenævnets drift, en for begge og begge for en inden 14 dage betaler 1.500 kr. til Ankenævnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet og arrangøren skal en for begge og begge for en inden 14 dage fra dato betale 3.500 kr. til klagerne.

Endvidere skal Rejse-Ankenævnet henstille, at bureauet og arrangøren ligeledes in solidum inden samme frist betaler et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet, jf. bemærkningerne herom ovenfor.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet.