

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 87/04

afsagt den

- REJSEMÅL:** Maria Alm, Østrig, 23.1. – 1.2.2004
- PRIS:** I alt kr. 39.686,- inkl. børnerabatter, sovebustillæg, skiskole, skileje og liftkort
- KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende afvikling af rejsearrangementet navnlig pga. indkvartering på andet hotel end bestilt, manglende børnefaciliteter og mangelfuld udnyttelse af første skidag
- KRAV:** Yderligere kompensation svarende til, at i alt 8.000 kr. bliver tilbagebetalt.
Klageren har inden ankenævnsbehandlingen modtaget en kompensation på i alt 2.719,60 kr.
- SAGEN INDBRAGT:** 31. marts 2004

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 10. december 2003 en skirejse til Maria Alm, Østrig for perioden fra fredag den 23. januar til søndag den 1. februar 2004 med indkvartering på Gasthof Almerwirt i et dobbeltværelse og to 3-sengsværelser med bad/toilet og halvpension. Rejsen var med sovebustransport.

Brochurens beskrivelse af den bestilte indkvartering er bl.a. sålydende:

”

Gasthof Almerwirt er en familiedrevet pension, der ligger i centrum af Maria Alm. Der er 200 meter til gratis skibus, 200 meter til indkøb samt 300 meter til den lokale lift. Alle værelser er indrettet med douche/WC, telefon, kabel-TV, safe. De fleste værelser er med balkon. I nabobygningen er der mulighed for at benytte hotellets sauna, solarium og svømmebassin, hvilket vore mange børnefamilier glæder sig over. Ikke mindst danske familiegæster holder meget af at besøge Gasthof Almerwirt. Ophold med morgenmadsbuffet og 3-retters aftenmenu med valgmulighed. Hotellet er særdeles velegnet til børnefamilier.

Faciliteter:

Pool

Skikælder

Sauna

Solarium

TV

Telefon

Parkering

Legerum

.....”

Klageren gør gældende, at ”Vi fik ikke det bestilte hotel – og på erstatningshotellet var der ikke de børnefaciliteter, vi havde købt rejsen for”.

Klageren har nærmere uddybet sin klage i skrivelse af 15. februar 2004 til bureauet :

”

Efter en helt kaotisk busrejse til Maria Alm, ankom vi til Gasthof Almerwirt og havde slæbt alt vores bagage ind i hotellets gang, vi henvender os til manden i receptionen som oplyser os at vi,

Familien Nielsen, ikke skal bo her, stor er vores overraskelse. Guiderne bliver tilkaldt, og efter en masse snakken frem og tilbage, bliver vi så tilbudt at vi kan bo på Gasthof Eder, et ganske udmærket hotel, men absolut ikke det vi havde bestilt.

Hotellet er ikke velegnet til børn, (der boede kun tyske pensionister), og hotellets sauna og dampbad måtte ikke benyttes af børn under 15 år, ligeledes manglede der swimmingpool og legerum. Ovennævnte var ting som vi havde prioriteret højt ved bestilling af vores rejse.

Da vi havde brugt en rum tid på at flytte hotel, skulle vi til skiudlejningsbutikken for at hente vores forudbestilte/betalte ski og støvler, som Højmark skriver på side 65 i kataloget, vil du hurtigt på pisterne, bestil liftkort, skileje m.m. hos din ferierådgiver, det er meget lettere.. Ha! total kaos herskede i skibutikken, pludselig var der ikke flere børneski, de skulle så hentes et andet sted, og en af vores deltagere nåede aldrig at få et par støvler der passede før kl. 17.00 da afrejsegæsterne havde afleveret deres udstyr. Alt udstyr er i øvrigt bestilt hjemmefra, mål, vægt, størrelse er tjekket hele 2 gange inden vi rejste, men der stod intet udstyr klar til os da vi kom, som lovet i kataloget og af ferierådgiveren. Dette bevirkede at en person aldrig kom på ski den første dag og øvrige deltagere kom først på ski kl. 14.00.!!!

På afrejsedagen var der ikke noget sted til opbevaring af bagage, så vi måtte stille vores bagage i en kældergang med toiletter som benyttedes af gæster fra hotellets restaurant: Her skulle vi også bade, bare ikke vores børn da der var adgang forbudt for dem. Dette var højst utilfredsstillende. Det var i øvrigt også det eneste sted vi selv kunne opholde os. Hotellet var ikke gearet eller informeret om at vi ville være der til kl. 22.00. Faktisk havde de forventet at vi havde forladt hotellet allerede kl. 6.30 om morgenen. Så vi følte os noget i vejen, og vi ikke havde lyst til at sidde og bruge en formue i hotellets bar. Dette var meget utilfredsstillende.

.....

Af den samlede pris på rejsen på kr. 39.686,- mener jeg, at vi må være berettiget til tilbagebetaling.

På min. kr. 8.000,- pga. de gener og besværligheder som vi er blevet mødt med på denne rejse.

7 x ³/₄ og 1 gange hel mistede skidag pga. dårlig planlægning i forbindelse med skileje. Samt forsinkelse pga. hotel flytning

manglende hotel (vi fik ikke det vi havde bestilt)

manglende swimmingpool, sauna, dampbad, legerum

dårlig håndtering af gæster og bagage på afrejsedagen

manglende bad til 4 pers. på afrejse dagen

manglende værelse for 2 personer den første nat

Højmark har lovet alt for meget ved bestilling af rejsen som vi bare ikke har fået

.....”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på i alt 2.719,60 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til, at i alt 8.000 kr. bliver tilbagebetalt.

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 9. marts 2004 til klageren bl.a. gældende:

”

Vi beklager meget, at I desværre ikke kunne få de ønskede værelser, som var bestilt hjemmefra. Hotellet havde i den pågældende uge solgt flere værelser, end de rådede over. Dette er for B selvfølgelig ikke acceptabelt, hvorfor vi har påtalt, at det ikke må forekomme igen. I jeres situation var der dog intet vi kunne stille op, bortset fra at finde et nærliggende hotel med samme standard. Efter vores mening er Gasthof Eder's standard mindst ligeså god som Gasthof Almerwirt's. Dog med den mangel, at der ikke findes swimmingpool på Eder. Ifølge vore oplysninger har guiderne dog givet jer mulighed for at benytte swimmingpoolen på Almerwirt, som ligger få hundrede meter væk. Til trods for, at vore tidspunkter for ankomst og afrejse er fastlagt i samarbejde med vognmændene, kan der forekomme forsinkelser. Dette skyldes som regel den trafikale situation i Tyskland - især i disse uger, hvor mange europæere holder vinterferie i Alperne. Dette sammenholdt med hotelflytningen har bevirket, at I har været på bakkerne senere end forventet. Dog må man påregne, at det tager lidt tid af få udstyret udleveret, selvom det er bestilt hjemmefra. Det er meget vigtigt, at udstyret bliver tilpasset ved ankomsten, så I får det helt rigtige udstyr. I visse uger kan skiudlejningen udgå for bestemte størrelser af ski og støvler. I sådanne situationer forsøges det krævede udstyr skaffet hurtigst muligt.

På afrejsedagen skal man som regel forlade sit værelse omkring kl. 09.00, så værelserne kan bliver rengjorte til de nye gæster, der ankommer. Hvis I har fornemmet, at værelset skulle forlades allerede kl. 06.30, er det godt I har opponeret imod det.

Efter en dag på ski skal der inden afrejse være mulighed for at få et bad – enten gratis eller mod betaling. Det har I ifølge vore guider også haft mulighed for. Har i ikke forstået det korrekt, må der være tale om en misforståelse.

.....

Vi er kedede af, at dette års skiferie ikke har levet op til B's standard og jeres forventninger. Pga. ovenstående ”forstyrrelser” fremsendes kompensation på kr. 2.653,60 svarende til 10% af rejsens grundpris + udgifter til ski og støvler for en person i en dag svarende til 66 kr. Alt i alt fremsendes 2.719,60 kr. Derudover har I på destinationen modtaget en gratis picnic hver – til en værdi af i alt ca. 800 kr.

.....”

Klageren har i bilag til klageformularen kommenteret ovenstående skrivelse fra bureauet bl.a. således:

”

Salgschef J.A. skriver, at vi er tilbudt af selskabets guider at benytte faciliteterne på Gasthof Almerwirt, men det er ikke sandt.

.....

Uanset om så guiderne havde tilbudt os at bruge swimmingpoolen på Almerwirt, så havde vi ikke benyttet os af det, da temperaturen i perioder var minus 15 – 20 grader og vi skulle ikke have vore børn til at slentre gennem byen med vådt hår.

.....

I hans svar fremgik det også, at vi fik en kompensation dernede ved at blive tilbudt en picnic til 100 kroner pr. person. Sådan var det ikke lagt frem fra guiderne side. De kunne godt se, hvor meget vi var belemret med flytning og manglende skiudstyr og faciliteter, at de gav os turen som en form som plaster på såret og ikke som en økonomisk erstatning. Slet ikke.

Vores økonomiske krav på 8000 kr. begrunder vi med, at erstatningshotellets listepriis er 52 euro pr. person pr. nat. Almerwirts er 58. De 6 euro ganger vi med 8 nætter, 8 personer og ca. 8 kroner/euro. Det giver alene 4000 kroner. Derudover kræver vi fratæk i liftkortprisen og lejen for skiudstyr, fordi vi mistede en dag. Penge tilbage for den første nat på erstatningshotellet, fordi ét værelse ikke var klart plus kompensation for de manglende faciliteter, der var årsagen til, at vi valgte det specifikke Gasthof Almerwirt. Derudover gav opholdet på erstatningshotel Eder ikke den skioplevelse, det er at møde ligesindede danskere til After-Ski og berette om dagens styrt, fordi der på Eder kun var tyskere og hollændere over 65 år.
.....”

Det indklagede bureau har i skrivelse af 11. maj 2004 til Ankenævnet yderligere bl.a. anført:

”.....

Hotelflytningen har beklageligvis gjort ankomsten lidt hektisk og gruppen har derfor ikke været på ski så tidligt som normalt. Som kompensation herfor har gruppen modtaget en picnic i Maria Alm. En løsning som destinationschef T. også følte at gruppen var tilfreds med. Alt i alt mener B dog ikke, at gruppen har fået et dårligere produkt end de har betalt for. På trods af det har generne ved hotelflytningen gjort, at vi har sendt en check på 2.653,60- svarende til 10 % af rejsens grundpris. Dette skal også ses som udtryk for, at B beklager den forvirring der har været.

Vi stiller os også noget uforstående over for J.N.s opgørelse. Ved beregning af listepriiser bør det nævnes, at der kun var tale om 7 overnatninger og med en kurs på ca. 7,50 giver det en prisforskel på 2.520 (6 euro * 7 nætter * 8 personer * kurs 7,50). Ved denne beregning er der ikke taget hensyn til, at gruppen har fået børnerabat på i alt 4.898,-. Denne rabat opnås ikke på Gasthof Eder.

Liftkortene kan der ikke refunderes for, da de har været brugt – også på førstedagen.
.....”

Ankenævnets afgørelse.

Ved sagens afgørelse lægges til grund, at klageren ved ankomsten til rejsemålet på grund af overbooking blev anvist et andet hotel, Gasthaus Eder, end det bestilte Gasthaus Almerwirt.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at standarden af Gasthaus Eder ikke har svaret til, hvad klageren med føje måtte have forventet ved købet af rejsen navnlig på grund af, at hotellet ikke var velegnet for børn - eksempelvis manglede der børnefaciliteter og svømmebassin.

På denne baggrund og under hensyn til rejsens afvikling i øvrigt – herunder spildtid i forbindelse med skiudlejning og hotelflytning, hvilket medførte manglende/mangelfuld mulighed for at komme på ski den første dag – 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.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 5.000 kr.

Herfra trækkes den af bureauet allerede udbetalte kompensation på 2.719,60 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 ved klagesagens indbringelse endnu ikke havde godkendt Ankenævnets nye vedtægter, skal Ankenævnet henstille, at det indklagede bureau ad frivillighedens vej til finansiering af Ankenævnets drift, inden 14 dage betaler beløbet på 3.200 kr. til Ankenævnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

Bureauet skal inden 14 dage fra dato betale 2.280,40 kr. til klageren.

Rejse-Ankenævnet skal henstille, at bureauet inden 14 dage fra dato betaler et sagsomkostningsbeløb på 3.200 kr. til Ankenævnet, jf. bemærkningerne herom ovenfor.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.