

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

i sag nr. 95/03

afsagt den

\*\*\*\*\*

**REJSEMÅL:** Gran Canaria, 18.12. – 25.12.2002

**PRIS:** I alt kr. 18.092,- inkl. afbestillingsforsikringer (800 kr.)

**KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende indkvartering på andet hotel end bestilt pga. omfattende vandskader på det bestilte hotel. Utilfredsstillende guideservice

**KRAV:** Yderligere kompensation svarende til, at rejsens fulde pris bliver tilbagebetalt.  
Klageren har inden ankenævnsbehandlingen modtaget 9.000 kr.

**SAGEN INDBRAGT:** 31. marts 2003

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 19. november 2002 en rejse til Gran Canaria for perioden fra onsdag den 18. december til onsdag den 25. december 2002 med indkvartering på hotel Niza i to 3-værelses lejligheder. Ingen pension.

Klageren – der har indsendt omfattende klageskrivelser - gør gældende, at ”det bestemt ikke var nogen ferie, vi var på – det, som B leverede, var nærmest et mareridt”.

Klageren har nærmere uddybet sin klage i skrivelse af 12. januar 2003 til bureauet bl.a. således:

” .....

Da jeg er lidt dårligt gående, var det en helt klar aftale, at det skulle være i bunden af byen **Puerto Rico** og hotellet skulle være **Hotel Niza**.

.....

B i Danmark var, nemlig inden min afrejse i forholdsvis god tid, vel vidende om forholdene på Gran Canaria.

**Nemlig at der var indtruffet (efter Bs på Grand Canaria eget udsagn) en MEGET MEGET STOR naturkatastrofe ???**

Så B kunne, inden min afrejse, godt havde informeret mig enten på telefon, mail eller som sidste mulighed ude i Kastrup lufthavn onsdag morgen. Men B valgte at lade som ingen ting, og det både før afrejsen til Gran Canaria, under selve opholdet på Gran Canaria og her efter min hjemkomst.

Det var som sagt mit 8. Gran Canaria besøg siden 1982, og det skulle være mit 5. ophold på Hotel Niza, da jeg er lidt dårligt gående, var hotellet Niza valgt på grund af den specielle beliggenhed.

.....

Mandag d. 16. og tirsdag d. 17.12.02 indtræffer der, efter jeres egen beskrivelse, en større naturkatastrofe, en oversvømmelse, hvor blandt andet byen Puerto Rico og især Hotel Niza får masser af vand, allerede tirsdag eftermiddag var alle jeres gæster på Gran Canaria, der på en eller anden måde var implicerede i oversvømmelserne, blevet evakueret, altså må jeg regne med, at i disse informations tider hvor telefonen er opfundet og alle større og mindre firmaer er elektronisk forbundet over internetter, at B Danmark København på en eller anden måde, sådan i over 1 døgn i forvejen, vidste I, at Hotel Niza sammen med en del andre hoteller ikke længere kunne modtage gæster, og at der derfor ville blive problemer med indkvarteringen, med mindre at B bruger almindelig brevpost eller brevduer, var der altså masser af muligheder for at gøre os opmærksom på sagen.

- 1.) De kunne henvende sig til os, enten på telefon, mail, og om ikke i god tid, så kunne De dog nå at fortælle os, at De ikke kunne levere den købte vare, og så lade være op til os hvad vi ville.
- 2.) Eller, som sidste mulighed, kunne De kontakte os i lufthavnen onsdag morgen d.18. inden afrejsen.

.....

Vi skulle ikke som de andre passagerer ud til de ventende busser, vi fik besked på at stille os i **ET HJØRNE MIDT PÅ GULVET** og vente, efter at havde ventet i ca. en halv time, iført

vintertøj i 30 C°, insisterede jeg at på at få besked, **MEGET** modvilligt kom det så, at Hotel Niza ikke længere eksisterede, hvad de skulle stille op med os, **vidste de søreme ikke endnu**, men de arbejdede da på sagen, og vi måtte jo tage hensyn til, at det var en naturkatastrofe, der var indtruffet.

B foreslog at placere os på andre lokalisationer på øen.

.....

Så ved et hotelskift ville vi stadigvæk meget gerne til Puerto, på grund af mine ben problemer forklarede jeg, at hotellet de fandt til os, under ingen omstændigheder måtte være placeret højt oppe, og at det helst ikke skulle være alt for mange trapper, **kunne det ikke lade sig gøre, ville vi hellere med flyet hjem igen.**

**Det, med at komme med samme fly hjem igen, kunne ikke lade sig gøre.**

Men de stedkendte folk fra B forsikrede os om, at det overhoved ikke var noget problem at finde et tilfredsstillende hotel i Puerto Rico, så alt så rosenrødt ud, da vi endelig fik et bus nummer, så vi smuttede glade ud til de ventende busser, navnet på hotellet i Puerto Rico har jeg **Glem**t.

**Av min arm**, B havde virkelig hørt efter mine ønsker og gjort et yderst grundigt stykke forarbejde, det viste sig nemlig at være et af de højst placeret hoteller i hele Puerto Rico, og hotellet, der lå på en bjergside, var udstyret med masser af trapper.

**Men ikke nok med det.** Hotellet havde ikke hørt noget om, at vi skulle ankomme, de havde overhoved ingen ledige lejligheder, hverken receptionen eller jeg kunne få fat i B's panik-telefon, efter ca. 1 time venten, **stadig i vintertøj i 35 C°**, uden mad og drikke, kom der pludselig en Taxa..

Taxaen kørte **os af HELVEDE** til, 8 - 10 km. ?? ud af kystvejen til en mærkelig ret øde hotelfæstning "**Hotel Gran Cardinal i Play Del Cura**", et sted der selv med meget god vilje ikke kunne kaldes for en by.

.....

En halv time senere ringer B tilbage, nu ville der komme en Taxa og køre os til et nyt hotel. **Og det gjorde der sgu'**, men Taxaen, der kom, kørte os ikke til Puerto Rico som ønsket, den kørte forbi Puerto Rico til **New Puerto Rico**, en spalte i klipperne, ret tæt på selve Puerto Rico.

Klokken 18.45 ankom vi til **Hotel Halley**, et hotel, der nærmest var limet fast, næsten øverst oppe på klipperne, her får vi anvist **to PÆNE ?? men meget fugtige 2 værelses lejligheder**. Receptionen ved ikke, om det er vores endelige endestation, eller er det bare en midlertid placering, han er for resten også ligeglad, for nu lukkede han.

.....

Receptionen på hotellet Halley kan desværre ikke skaffe en taxa til mig, New Puerto Rico er på grund af oprydninger i gaderne efter vandmaserne (**NATURKATASTROFEN**) lukket, altså trods mine dårlige ben, må jeg, **lige som aftenen i forvejen**, igen gå de 2½ kilometer med i byen.

.....

Jeg var ikke tilfreds med det fugtige hotel Halley og dets placering og ytrede ønske om at komme til at bo på et hotel i selve Puerto Rico, og guiden, **S.** fandt et hotel i byen, det hedder **MIRIAM**, men det lå øverst oppe på klipperne, denne gang dog på Øst siden af byen.

**ØV**, det passede mig ikke så godt, for jeg har som nævnt problemer med knæene, og da jeg ikke kunne komme til at bo nede i bunden af byen Puerto Rico, *i nærheden af min højt elskede park, strand og by*, som jeg hjemmefra specielt havde bestilt og betalt en masse penge for, helt nøjagtig **18.092,00 kr. for fire personer**.

Ja, så ville jeg hellere hjem og holde Jul i Danmark, det kunne vi godt komme, men først lørdag og nu var det kun torsdag, og så ville det for resten lige koste os ca. **4.000 kroner** ekstra at komme med flyveren hjem, altså en lille ret mislykket smuttur til Grand Canaria på fire dage for **22.000,00 kr.** uden garanti for at få så meget som en krone igen.

### **Dig der læser det her, hvad ville du vælge. ?????**

En uge for fire mennesker til 18.092,00 kr. eller fire dage for 22.000,00 kr. ????? .

Nå ja, jeg valgte at blive, og ville se på det nye hotel Miriam, som lå højt hævet over byen.

.....

**Heldet er igen med os**, hotellet der er i fire-fem etager, har ingen elevator, hotelreceptionen holder middagslukning, så vi kan ikke se på lejlighederne, et norsk ægtepar er dog så venlige at lade os se deres lejlighed, lejlighederne her er på grund af de store vandmasser et par dage i forvejen også fugtige, og de er små og mørke.

Så i forhold til der, hvor vi kom fra, var de ikke særlig spændende, da en eller anden person med en eller anden form for tilknytning til hotellet (rengøring eller hvad ved jeg) fortæller, at der ikke er to ledige lejligheder ved siden af hinanden, er det meget let at træffe en beslutning, nemlig at vi bliver i de fugtige men dejlige lyse omgivelser, vi nu en gang er havnet i på hotel Halley.

.....

Ved ankomsten til B's regi, torsdag aften d. 18.12.02 er klokken 19,??, efter en del ventetid forklarer jeg hvorfor, vi har besluttet at blive på hotel Halley.

**S.K.** er meget undskyldende og meget forstående, hun lover at flække noget skriftlig sammen til os, der hjemme i Danmark kan forklare B noget om alle vores fortrædeligheder, (**den udredning er med lagt som bilag, sammen med andre dokumentationer til denne klage**).

.....

Jeg kan blive ved meget længe endnu med at **brokke** mig, men slutter med nogle af de mere positive oplevelser, nemlig at B betalte alle vores Taxa regninger, (fra Hotel til Hotel og andet kørsel), men da vi ikke vidste, at B ville betale Taxa regninger, (**se bilag**) var der ikke mange kvitteringer, så B var så **flinke**, så de også betalte for leje af vores bil, den bil der gjorde vores forhold højt oppe på klipperne, langt fra alt det vi havde ønsked, **nogenlunde tålelige**.

.....”

Den til sagen vedlagte ”Bekræftelse” fra guiden er sålydende:

”.....

Disse gæster kom d. 18.12.02 og skulle bo på Niza. Men desværre blev Niza erklæret ubeboeligt efter et frygteligt uvejr dagen inden, tirsdag d. 17.12.02. Gæsterne blev flyttet til hotel Halley, som ligger i den nye del af Puerto Rico, dette hotel kan desværre ikke opfylde de samme ønskemål, som Niza kunne. Gæsterne havde bestilt Niza for at kunne være tæt på centrum og stranden. Gæsterne har fået 2 værelser på Halley, i stedet for en lejlighed med 3

rum, som på Niza. På ankomstdagen fik gæsterne mulighed for at køre rundt på flere hoteller med taxi, da det hotel, vi fik at vide at gæsterne skulle bo på, ikke havde plads, taxipenge er blevet udbetalt på plads. Gæsterne er også blevet tilbudt at flytte ind til gamle Puerto Rico, men på et hotel som lå et stykke opad bakke, som det de bor på i nye Puerto Rico, dette var hotel Miriam. Gæsterne takkede nej.

Gæsterne ønskede også at høre, om de kunne komme hjem før tid, og det kunne også lade sig gøre, men mod betaling på 125 euro pr. pers., og dette ønskede gæsterne ikke at betale.

.....”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 9.000 kr., men stiller sig ikke tilfreds med beløbets størrelse.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til, at rejsens fulde pris bliver tilbagebetalt.

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 3. marts 2003 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Dagen før Deres ankomst var det på grund af et voldsomt uvejr blevet nødvendigt at evakuere gæsterne på Niza.

Det er korrekt, at det bedste ville have været at informere Dem inden afrejsen om, at hotellet sikkert ikke blev klart til at modtage Dem, men på grund af det store arbejde der var med at flytte gæsterne der var på stedet, og på grund af at der var store problemer med strømsvigt og telekommunikation, kunne vort personale ikke komme til de oplysninger, som De skulle bruge i deres databaser tids nok til, at vi kunne nå at kontakte Dem inden afrejsen.

Vi undskylder mange gange, at De blev kørt til flere hoteller inden De blev indkvarteret, og at indkvartering ikke skete nær strand og by. Samtidig beklager vi, at De ikke fik to 3-værelses lejligheder, men to 2-værelses. De er derfor naturligvis berettiget til kompensation i henhold til gældende regler, og dette har vi beregnet til at være halvdelen af rejsens pris. Vedlagt følger derfor en check på

DKK 9.000,00.

.....”

Bureauet har endvidere i skrivelse af 9. maj 2003 til Ankenævnet bl.a. anført:

”.....

Uvejr d. 17. december 2002 forårsagede i løbet af dagen store strømafbrydelser i byen samt oversvømmelse på nogle hoteller. Om eftermiddagen er oversvømmelsen så alvorlig at det bliver nødvendigt at evakuere gæsterne fra et par af vores hoteller. Alt mandskab blev sat ind på at hjælpe gæsterne og finde alternative hoteller. Da der var strømafbrydelser i området, kunne vort personale ikke komme til oplysningerne om de gæster der skulle komme næste dag, og da der også var store vanskeligheder med at kommunikere med omverdenen, kunne

det desværre ikke nås at kontakte de gæster der skulle rejse fra Danmark næste morgen. Det er selvfølgelig ikke nogen heldig situation, men det var desværre vilkårene.

Beklageligvis opstår der ved ankomsten ventetid i lufthavnen. Busserne er ikke på plads på grund af trafikale problemer, og da der stadig var lidt problemer med periodevise strømsvigt, var det problematisk at få alle oplysninger koordineret med hensyn til de hoteller, gæsterne så skulle anvises.

Vi har desværre ikke kunnet finde frem til, hvorfor gæsterne måtte på flere hoteller, før der var rum til dem. Hver enkelt guide skal ikke have styr på, hvor hver enkelt gæst bor. Indkvarteringen styres centralt fra vores hovedkontor på Gran Canaria. Vores gæster var på grund af uvejret lige pludselig spredt på mange flere hoteller end vi normalt har, og derfor var det ikke muligt at have guideservice på alle disse hoteller. Ønsker man hjælp, råd eller vejledning kan guiden altid kontaktes enten på servicekontoret eller via servicetelefonen.

Vi har ikke problemer med at forstå at gæsterne ikke er tilfredse med at de ikke har fået den vare, de har købt, og vi læser selvfølgelig altid hele gæstens brev, men i de tilfælde, hvor brevet er meget langt og detaljeret finder vi ikke altid at det er nødvendigt at svare på alle enkelte detaljer. I dette tilfælde finder vi, at vi har fanget hovedpunkterne i gæstens brev, og kompenseret herfor. Desværre kunne vi ikke levere varen, idet hotellet ikke tog imod gæster på grund af vandskade. Gæsterne fik derfor et andet hotel i Puerto Rico samt billeje og taxa betalt til by og strand de dage, hvor de ikke havde bil, og det beløber sig til DKK 1.700,00. Der blev gjort et stort arbejde for at imødekomme de ønsker og krav som gæsterne havde. Da disse ikke kunne opfyldes til fulde har vi udover billeje/taxa kompenseret med 52% af rejsens pris.  
.....”

### **Ankenævnets bemærkninger.**

Ved sagens afgørelse lægges til grund, at bureauet den 17. december 2002 om eftermiddagen – dagen før klagerens afrejse fra Danmark – evakuerede gæsterne på hotel Niza på grund af oversvømmelse og således var vidende om, at klageren ved ankomsten ikke ville kunne blive indkvarteret på dette hotel som bestilt.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren, der afrejste fra Kastrup lufthavn den 18. december kl. 07.30, først fik underretning om lukningen af hotel Niza ved ankomsten til rejsemålet.

Ankenævnet finder, at der ikke ganske kan bortses fra, at bureauet i hvert fald ved klagerens fremmøde i Kastrup lufthavn, og således inden flyafgangen, kunne have været i stand til at underrette klageren om indkvarteringsproblemet. Ved den undladte underretning fik klageren ikke reel mulighed for at tage stilling til en alternativ hotelindkvartering, herunder eventuel adgang til at hæve aftalen og få rejsens samlede pris tilbagebetalt.

Således som sagen herefter foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at klageren – der ved ankomsten til destinationen efter megen spildtid, herunder forgæves taxakørsel til forskellige hoteller i området – omsider blev indkvarteret på hotel Halley, der for klageren var yderst utilfredsstillende navnlig på grund af, dels at hotellet var højt beliggende og således til gene for klagerens gangproblemer, dels at det ikke var beliggende nær strand og by som bestilt. Endelig var lejlighederne kun på 2 værelser i stedet for 3 som bestilt.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris, hvilket også 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 11.000 kr.

Herfra trækkes den af bureauet allerede udbetalte compensation på 9.000 kr.

Som følge heraf

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

Bureauet skal inden 14 dage fra dato betale 2.000 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale klagegebyret på 250 kr. til klageren.