

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0075

afsagt den 3. marts 2014

KLAGER	K	(2 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Alanya, Tyrkiet. 30.7.-13.8.2012.	
PRIS	I alt 16.292 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. oplysning om andet hotel end bestilt ved ankomst, utilfredsstillende guideservice, trafikstøj og utilfredsstillende information omkring hotellets shuttlebusordning.	
KRAV	”En rimelig kompensation”	
SAGEN INDBRAGT	20. marts 2013	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.500 kr. til klageren samt renter fra den 3. april 2014. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. marts 2012 på bureauets hjemmeside en rejse til Alanya, Tyrkiet, for 4 personer for perioden fra mandag den 30. juli til mandag den 13. august 2012 med indkvartering i 2-værelses lejlighed på Green Park Apart Hotel. Uden pension.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. meddelelse om andet hotel end bestilt ved ankomst, utilfredsstillende guideservice, trafikstøj og utilfredsstillende oplysninger omkring hotellets shuttlebusordning.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Hyggeligt og familievenligt lejlighedskompleks beliggende nær Alanya centrum og 1.2 km fra Kleopatrastranden (shuttlebus fra hotellet).

Green Park har et dejligt poolområde med børnepool, vandrutsjebane, solsenge og parasoller til fri afbenyttelse, lille legeplads, træningsrum (min. alder 13 år), internet (mod gebyr) og gratis shuttle-service til stranden ca. 4 x dagligt

Desuden bar og restaurant samt reception med mulighed for at leje safeboks.

Babyseng på forespørgsel.

Lejlighedstyper

2 vær. lejl. 2-4 personer

God lejlighed med separat soveværelse (aircon. i sovevæ, mod gebyr) og mulighed for opredning til 3. og 4. person i opholdsrummet. Desuden køkkenniche med køleskab, kogeblus, kaffemaskine, elkedel bad/toilet, hårtørrer, tv samt balkon.

3 vær. lejl. 4-6 personer

Med samme faciliteter som ovenfor beskrevet men med 2 soveværelser og med aircondition i to rum (mod gebyr).

...”

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

”...

BETINGELSER OG GENERELLE BESTEMMELSER: I bedes venligst gøre Jer bekendte med B' generelle bestemmelser samt de praktiske oplysninger, som alle kan læses i gældende katalog/prisliste samt findes på B' hjemmeside www.B.dk under "info".

...”

Af bureauets ”Betingelser og generelle bestemmelser” fremgår bl.a.:

”...

Pkt. 8 - Mangler ved produktet

8.1. Det påhviler rejsebureauet at gennemføre rejsen i overensstemmelse med aftalen.

Konstaterer kunden mangler efter påbegyndt levering af rejsen, det være sig undervejs eller på rejsemålet, skal denne straks efter manglens konstatering reklamere over denne eller disse til

rejsebureauet, dennes repræsentant eller til den underleverandør, som manglen angår, for at give disse mulighed for at afhjælpe manglen. Særlige ønsker og uregelmæssigheder, som almindeligvis må betegnes som bagatelagtige, anses dog ikke som mangler.

...

8.2. Kunden skal så vidt det er muligt sikre sig, at dennes reklamation bliver noteret af rejsebureauets medarbejdere og/eller underleverandører på stedet - fx gennem notits i hotelbog, eller i anden skriftlig form.

8.3. Undlader kunden at reklamere på behørig vis som beskrevet ovenfor, mister denne retten til efterfølgende at påberåbe sig manglen og rette krav mod bureauet som følge af manglen.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 29. august 2012 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi havde ikke før rejst med Jer, men efter nøje gennemlæsning af Jeres salgsmateriale, følte vi, at det turde vi godt overlade til Jer, og børnenes 1. valg var netop jeres hotel, som selvfølgelig skulle kunne tilbyde dejligt poolområde, vandrutsjebaner, minigolf, fodboldbane osv. - ting som de sætter stor pris på forefindes, og som er med til at fuldende ferien — valget faldt på Green Park.

Glæden blev endnu større, da børnenes kusine samt vores venner V1, V2 og V3 valgte at tage med, så der blev bestilt 2 x 2-værelses lejligheder — stemningen var i top, og nu skulle de næste knap 5 måneder blot gå. Det skal dertil siges, at endnu et hold venner valgte at slutte sig til os på rejsen, de kontaktede Jer ca. 1 måned før afrejse, men fik desværre besked på, at der var fuldt booket på netop Green Park, men var så heldige, at de kunne få et hotel 50 meter fra vores og rejste med en anden rejseudbyder i stedet for.

Dagen oprandt, vi havde afrejse fra Randers kl. 01.30, spændingen var stor, så nattesøvn blev det ikke til, men hvad gør det, når en dejlig ferierejse lå forude!

Vi satte os forventningsfulde på flyet kl. 07.10, og alt forløb, som det skulle, lige til vi nåede transferbussen.

Her blev vi mødt af jeres guide, som kunne fortælle, at I desværre ikke kunne levere den vare vi havde bestilt, Green Park var overbooket, og han havde først fået besked om dette dagen før om aftenen, derfor var vi ikke blevet informeret om dette før nu!!!

Han kom med et tilbud, det lød på Hotel Tuna Apart, et hotel der ud over et meget lille indelukket poolområde ikke kunne tilbyde andre aktiviteter overhovedet for børnene, der blev "lokket" med safetyboks, aircondition og en båd tur som plaster på såret — men dette hotel kunne overhovedet ikke komme på tale, det ville være at ødelægge vores ferie fuldstændig, at skulle nøjes med dette hotel og på denne lokation, også set i forhold til vores venner, som ville ankomme senere, og som netop havde bestilt i forhold til os.

K ringede hans chef op, og vi fik et bud på endnu et hotel, denne gang langt ude på øststranden og igen uden de ønskede faciliteter, og det kunne så blot blive for en uge, hvorefter vi så igen skulle flytte 25 km uden for Alanya for at feriere den sidste uge der — endnu en gang et bud der lå så langt fra, hvad vi havde bestilt, og igen en destination, hvor det ville være umuligt at kunne mødes med vores venner, som ville ankomme senere — for ikke

at sige, at det ville ruinere os med taxa til/fra Alanya by og Kleopatra-stranden dagl. samt igen om aftenen — vi har netop altid valgt at bo tæt på byen/Kleopatra-stranden, netop fordi vi holder så meget af stemningen der, så at sende os på "landet" ville være helt udelukket!

Vi var efterhånden nået dertil, at jeg var ved at græde, børnene ligeså, og vi var alle nu så trætte og udmattede, at vi ikke anede vores levende råd - for hvad blev løsningen på dette problem!!! Guiden gjorde meget ud af at fortælle, at det ikke var B' skyld - som kunde har jeg dog meget svært ved at se, hvis ansvar det så er, og det undrer mig stadigvæk, at det var hans argument - synes måske, der skulle have været brugt mere tid på at finde en passende løsning på problemet, i dialog med os, end at skubbe skylden over på Green Park - det er trods alt Jeres samarbejdspartner, og vi er kunden hos jer og har ikke selv indflydelse på problemet - rejsen var bestilt og betalt, i MEGET god tid hos Jer, B, det må da absolut være Jeres ansvar alene?

Da de to timers transfer var gået, og vi ankom til Alanya, fik vi at vide, at vi skulle stå ud af bussen ved Tuna Apart, og at vi var nødt til at tjekke ind, og at man så på et senere tidspunkt ville prøve at finde en løsning, men at I ikke umiddelbart havde noget at kunne tilbyde os, udover det vi havde takket nej til..

Jeg spurgte til, om vi ikke kunne blive i bussen, imens der blev fundet en anden holdbar løsning - vi var på dette tidspunkt selvfølgelig meget trætte, sultne og det var meget varmt, idet vi endnu befandt os i tøjlet fra nattens afrejse - og vi havde på daværende tidspunkt en følelse af magtesløshed og uvisheden var dræbende - hvordan ville vores ferie ende!!! Lige nu skulle vi have befundet os på Green Park ved poolen, og vores længe ventede ferie ville være begyndt - lige nu var det hele forvandlet til et mareridt!!!

Vores eneste håb på det tidspunkt var, at vi havde forlangt at blive kontaktet af chefen, så denne kunne give os en fornuftig løsning på problemet!

Vi ventede og ventede stadig mere trætte og panikken bredte sig - hvad hvis hun nu ikke kom. Vi fandt nummeret på akuttelefonen i mappen på Tuna Apart (vi sad på gaden udenfor dette hotel, som vi var sat af ved), og fik en guide i røret, der ikke var informeret, og igen forsøgte at forklare, at det bestemt ikke var B's skyld, og at det kunne have lange udsigter med hjælpen, og at vi var nødt til at tjekke ind - hvilket vi igen afslog! Vi foreslog, at vi måske kunne få hjælp af den guide, der havde vagten på hotellet den pågældende dag - men fik på det kraftigste af vide, at hende skulle vi bestemt ikke kontakte, idet hun ikke var i stand til at hjælpe, da hun ikke var informeret - vi synes nok bare på det tidspunkt at hun var vores livline til en løsning.

Dernæst kontaktede vi kontoret i Danmark, der heller ikke var informeret om episoden, hvilket jeg stiller mig lidt undrende overfor, da der var tale om 7 personer, der var strandet på gaden efter at have købt en rejse, I ikke var i stand til at levere. Hovedkontoret kunne oplyse, at der nok ikke var så meget at gøre "hjemmefra", men at de lige ville følge op på det med en af guiderne i Alanya. Efter endnu en times venten uden information, ringede jeg atter til guiden på akuttelefonen, hun var i den gad vredlader og forklarede mig endnu en gang, at det ikke var B's skyld, og at de arbejdede på sagen, men at det kunne have lange udsigter, så vi SKULLE tjekke ind, og så ville vi høre nærmere. Jeg var nået dertil at min forståelse var opbrugt, jeg forsøgte at forklare hende, at jeg var træt af at høre, at det ikke var B's skyld, og at det alene var Jeres ansvar i forhold til os, og at det at fralægge sig skylden ikke førte til noget konstruktivt - hvorefter hun syntes jeg hidsede mig op og smed røret på!

...

Pludselig ankom en bus med en af Jeres guider og gæster til hotellet, hun afviste med det samme, at kunne hjælpe os!

Jeg er sikker på, at det på dette tidspunkt er unødvendigt at beskrive, hvilken situation både børn og voksne nu befandt sig i!

Min veninde fik pludselig nok og tog min telefon og ringede til akuttelefonen igen, som sidste chance, inden vi så os nødsaget til på egen hånd at finde et ledigt og acceptabelt hotel. Guiden i telefonen fortalte, at det nu endelig var lykkedes at skaffe 2 lejligheder på netop Green Park, som var overbooket??? Vi var totalt uforstående — og som guiden sagte: "I vil ikke vide, hvad vi har gjort for at det kunne lade sig gøre"!!! Vi skulle blot tage en taxi, for egen regning (selvom vi gang havde betalt for transfer fra lufthavnen), så var problemet løst... man troede næsten ikke det var sandt - men det var det!

Vi ankom, 4 timer efter at være blevet sat af på gaden, til Green Park og fik tildelt 2 x 3-værelses lejligheder af et venligt personale.

Godt trætte og svedige fik vi pakket det værste ud og så var der lige en 1/2 time, hvor børnene kunne hoppe i poolen, som lukkede kl. 19 dagligt, og dernæst kunne vi så indtage et meget tiltrængt måltid på hotellet, og så var det på tide at gå i seng.

Det meste af den efterfølgende dag gik med at få sovet ud, det vil så sige, at vi kom for sent op til at kunne få plads ved poolen, disse pladser blev optaget hver dag kl. 9 om morgenen, hvor poolen åbnede.

Dernæst opstod vores næste problem — Green Park er beliggende på den mest trafikerede vej i Alanya, der hvor al tung trafik ledes igennem og lige klods op og ned ad politistationen og hospitalet med udrykning 24 timer i døgnet!!! Som sagt er vi vant til at rejse, og vi undgår ALTID hoteller med oplysningen "trafikstøj" eller "trafikstøj kan forekomme", netop fordi vi IKKE ønsker at tilbringe ferien med sådanne forstyrrelser! Det er mig fuldstændig uforstående, hvorfor I, B, netop har valgt ikke at give jeres kunder den information (dette fungerer for andre rejsebureauer, som godt er klar over hvilken betydning det har for folk på ferie), når det drejer sig om Green Park — uanset hvor man befinder sig på hotellet, er der kraftig trafikstøj og 24 timers udrykningssirener. Vi fik tildelt en 3-værelses lejlighed med et soverum mod gaden og et mod poolen — så vi valgte at flytte alle 4 senge ind på værelset mod poolen for at mindske støjgenerne, og boede på den måde i 14 dage — det var simpelthen ganske enkelt umuligt at sove eller for den sags skyld at kommunikere på værelset/altanen mod gaden.

Disse støjgener medførte, til trods for at vi havde valgt en lejlighed med mulighed for madlavning, som vi plejer, at vi ofte valgte at søge væk fra hotellet, hvilket igen pålagde os en merudgift til bl.a. forplejning - I kan simpelthen ikke være bekendt at undlade at oplyse om dette i Jeres salgsmateriale!

Næste problem var shuttlebussen til stranden — I gør meget ud af at fortælle, at hotellet ligger 1,2 km fra Kleopatra-stranden hvortil der 4 x dagligt gratis kører shuttlebus — NEJ, det gør der ikke, der kører bus x 2 dagligt, ikke som lovet i kataloget til Kleopatra-stranden men til et søsterhotel på øststranden, hvor vi oven i købet skulle betale for liggestole og parasoller? I lover ganske enkelt for meget i forhold til, hvad I har af aftale med Green Park. Dette resulterede i, at vi selv måtte sørge for transport til og fra Kleopatra-stranden!

...

Derudover sælger I Green Park som familiehotel, jeg spurgte endda til dette, da jeg telefonisk henvendte mig for at købe rejsen — det gælder også lidt hen ad vejen — men men det sælges altså som ungdomshotel i Holland og har gjort det i flere år, og jeg er i den grad uforstående overfor, I ikke har "opdaget" dette, jeg går ud fra, at I løbende kontrollerer de hoteller, I

sælger rejser til? Dette skabte en del uro omkring poolen for de mindre børn, for ikke at sige den larm, der var om aftenen/natten på hotellet/lejlighederne!

Fredag d. 3. august blev vi ringet op kl. 10 om formiddagen fra receptionen med besked om at vi skulle flytte til en anden lejlighed i hovedbygningen! Helt uforstående spurgte jeg ind til, hvordan det kunne være, hvorefter jeg fik beskeden, at vi ikke havde bestilt en 3-værelses lejlighed. Det havde de jo ganske ret i, men det var vi blevet tildelt mandag d. 30. — løsningen på det problem, som var opstået fra rejsens start, hvor hotellet var overbooket. Jeg argumenterede imod at flytte — i første omgang så godt som umuligt, men da jeg nægtede og fortalte, at min datter havde fødselsdag denne dag, og at jeg ikke på nogen måder havde i sinde at bruge dagen på at pakke ned og flytte, så fik jeg beskeden "then keep it"! Tanken om at vi skulle flytte til hovedbygningen med risiko for en 2-værelses lejlighed med ét værelse mod gaden uden mulighed for at søge ly mod den værste støj til poolsiden — det var ganske enkelt ubærligt!

...

Hvad angår Jeres guider på destinationen, så er det første gang i vores rejseliv, at vi har følt, at der ikke var styr på noget som helst, og vi følte os i den grad svigtet — ikke fordi vi forventede, at det var dem, der skulle varetage vores ferie — men de virkede dybt uprofessionelle og ikke klædt på til at varetage en sådan opgave, og da slet ikke i tilfælde af, at der opstod problemer — vi havde ganske enkelt ikke længere tillid til dem!

Værst af alt var, at vi ikke på noget tidspunkt blev kontaktet af chefen for guiderne i Alanya, faktisk ikke en eneste af jeres guider, vi havde i det mindste forventet en vis form for interesse for vores ve og vel fra Jeres side. Dette, inkl. at der tidligere var blevet smækket rør på samt manglende forståelse fra Jeres guiders side gjorde, at vi ikke valgte at gøre yderligere på destinationen, det virkede formålsløst, og vi besluttede, at vi ville sætte os ned, når vi kom hjem og skrive denne klage, i håb om, at I påtager Jer ansvaret for en rejse, som blev alt andet en vi havde forventet og betalt for, pga. jeres mangel på kompetent personale på den pågældende destination.

Det lykkedes os trods alt efter nogle dage nogenlunde at finde roen og få holdt en velfortjent ferie i selskab med vores venner, men det var bestemt ikke jeres fortjeneste!

Dertil skal det også siges, at de udgifter dette har medført i form af taxa lige fra transporten fra første dag fra Tuna Apart til Green Park samt til Kleopatra-stranden, og at vi valgte at tilbringe så lidt tid på hotellet som muligt pga. støjen gjorde, at det blev den dyreste rejse, vi overhovedet har været på — en udgift I har pålagt os pga. Jeres manglende information, koordinering og mangel på kompetent personale på denne destination.

...”

I brev af 8. december 2012 til Ankenævnet gør klageren yderligere gældende:

” ...

For det første trafikstøjen: B hævder, at den er så minimal, at det ikke er nødvendigt at oplyse om det. Dette er direkte forkert da der er en rundkørsel, samt lyskryds direkte nedenfor hotellet og vejen er hovedfærdselsåre for både let og tung trafik uden om Alanya. Vi er i besiddelse af flere optagelser foretaget på mobiltelefon om natten, som mere end tydeligt viser, at der er tale om kraftig støj. Det var ganske enkelt ikke muligt og sove. Desuden, da vi efter ca. 4 dage klager til guiden, giver han os ret i at der er meget støj. Han udtaler, at han selv bor op ad samme vej og selv føler sig generet af den, men han er jo heller ikke på ferie,

så han har lært og leve med det.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 11. juni 2013, et udateret brev modtaget den 22. august 2013 vedlagt en lydfil af støjen og i brev af 5. oktober 2013 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”en rimelig kompensation”.

Bureauet gør i brev af 25. oktober 2012 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Først og fremmest er det vigtigt for os at påpege, at der er væsentlig forskel på skyld og ansvar. Selvfølgelig er det vores ansvar at sørge for vore kunders velbefindende og at alle aftaler overholdes — det er dog ikke ensbetydende med, at vi nødvendigvis er skyld i de problemer, der eventuelt måtte opstå.

Situationen var den, at guiderne kort inden jeres ankomst via vores agent blev informeret om, at Green Park af uvisse årsager var overbooket, hvorefter de arbejdede på højtryk for at finde tilfredsstillende løsningsforslag. Således blev I om bord på transferbussen informeret om de meget beklagelige omstændigheder — i første omgang fandt vi det mest hensigtsmæssigt, at I foreløbig blev indlogeret på Tuna mens alle muligheder blev undersøgt. Som kompensation for et eventuelt permanent ophold på Tuna tilbød vi desuden en gratis båd tur samt safeboks og aircondition uden beregning. Der var tale om et tilbud, ikke noget I blev "løkket" med.

Vi kunne naturligvis ikke tvinge jer til foreløbigt at checke ind på Tuna, men bærer ikke noget ansvar for de gener, I måtte have haft af at sidde et par timer i solen uden for hotellet, da I dermed fravalgte et midlertidigt opholdssted.

Det er fuldt forståeligt, at I var frustrerede over situationen, men jeg kan garantere at vi har arbejdet på højtryk for at finde en løsning, hvorfor der ikke var nogen grund til gentagne gange at ringe til servicetelefonen for at få en opdatering. Idet vi på alle større destinationer har en agent, der sørger for alle de praktiske ting lokalt, kunne mine kolleger på kontoret herhjemme desværre ikke hjælpe jer, men blot henvise til guidernes snarlige tilbagemelding.

Forinden I fik tildelt lejligheder på Green Park, tilbød vi ud over Gold City ***** med et væld af faciliteter de tre strandhoteller Grand Kaptan ****+, nabohotellet Grand Uysal **** samt Blue Sky ****. Således mener vi bestemt at have opfyldt vores forpligtelser til at finde passende løsninger—desværre havde ingen af hotellerne interesse for jer, bl.a. på grund af jeres venners ankomst og indkvartering tæt på Green Park den sidste uge. Vi har dog ikke mulighed for at tage hensyn til bekendte, der rejser med andre selskaber, når vi arbejder på alternativerne.

Det lykkedes os som bekendt at skaffe de to lejligheder på Green Park et par timer efter ankomsten — der var endda tale om treværelses lejligheder i stedet for de bestilte tolværelses — hvorfor problemet burde være løst.

Vi er ikke enige i jeres udlægning af, at hotellet nærmest er overdøvet med trafikstøj både dag og nat. Det er korrekt, at Green Park ligger ved en større vej, hvilket også fremgår af kortet til højre for vores hotelbeskrivelse, men det er næppe "den mest trafikerede vej i Alanya". I det faktaark, vi har modtaget med oplysninger om hotellet, er der specifikt skrevet nej i forhold til trafikstøj, hvilket guiderne slutter op om. Dermed ikke sagt, at det ikke kan forekomme med den givne beliggenhed, men vi mener slet ikke, at der er tale om støj i den nævnte grad.

Vi skal beklage, hvis shuttlebussen til stranden kun afgik to gange dagligt i stedet for ca. fire gange og hvis den kørte til et søsterhotel ved øststranden — da I ikke har henvendt jer til guiderne i den forbindelse, har vi desværre ikke kunnet opklare årsagen dertil og om der eventuelt var tale om en fejl.

...

At hotellet desuden skulle være mere beregnet til ungdomsgrupper frem for familier på baggrund af, at det i Holland efter jeres oplysninger skulle promoveres til unge, kan vi ikke medgive. Det er ikke en del af vores løbende kontrol at undersøge salgsmaterialet hos alle øvrige rejsebureauer, der benytter de enkelte hoteller mere eller mindre fast. Såfremt I oplevede larm om natten skal vi naturligvis beklage, men i så fald burde guiderne have været informeret, så de kunne tage hånd om problemet.

...

Vi kan ikke medgive, at guiderne har ageret uprofessionelt eller udvist manglende service. De har gjort alt hvad der stod i deres magt for at løse problemerne i medfør af den umiddelbare overbooking. Det er heller ikke korrekt, at de har savnet interesse for jeres "ve og vel", da I et par dage efter ankomsten bliver ringet op og spurgt om alt er i orden hos jer, hvilket besvares bekræftende. At I så bevidst undlader at reklamere over de fleste punkter, fordi "det virkede formålsløst", kan vi ikke bære ansvaret for. Guiderne er på destinationen for at hjælpe gæsterne, ikke for at modarbejde dem.

Da vi mener at have opfyldt vores forpligtelser efter Pakkerejselovens § 25 med løsningsforslagene om fem alternative hoteller samt lovens § 21 ved at sørge for indlogering på det bestilte hotel inden for rimelig tid og uden væsentlig ulempe for jer, må vi afvise kravet om kompensation for det oprindelige overbook. Såfremt der i Pakkerejselovens forstand måtte være tale om mangler vedrørende faciliteter, shuttlebus og larm fra unge hotelgæster må vi sammen med kravet om refusion af taxaregningeme og de øvrige nævnte udgifter afvise disse klagepunkter i henhold til lovens § 26, stk. 1. Endelig er vi uenige i, at trafikstøjen på hotellet er tilnærmelsesvis så slem som I beskriver.

..."

I brev af 16. maj 2012 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

..."

Kort inden ankomsten mandag 30. juli 2012 fik vore guider besked om, at Green Park Apart Hotel (i det følgende benævnt GP) beklageligvis var overbooket. Det er desværre ikke ualmindeligt i rejsebranchen at støde på overbook, men heldigvis sjældent, at det sker så tæt på ankomsten, at vi ikke kan nå at informere kunden herom inden afrejsen. I denne situation er den primære opgave for vores folk på destinationen at løse problemet hurtigst muligt og til mindst mulig gene for de berørte gæster, hvilket vi absolut også mener at have gjort.

...

Vi må samtidig minde om, at det på stort set alle vore hoteller, således også GP, er muligt

som interesseret kunde — inden bestilling af rejsen — at se beliggenheden i forhold til lokalområde, veje m.v. på det kort, vi har lagt ind på den enkelte hotelside, jf. bilag B. På den baggrund kan det næppe være kommet bag på gæsterne, at der i umiddelbar nærhed af hotellet ligger både en politistation, et hospital samt en større vej.

I forhold til punktet om shuttlebussen må der være sket en fejl i kommunikationen mellem GP og B, såfremt gæsterne har ret i, at bussen kun kører to gange dagligt og til øststranden i stedet for Kleopatrastranden. Jeg skal i den forbindelse henvise til vedlagte bilag (...)], som er en del af aftalen med hotellet. Her fremgår tydeligt, at der findes shuttleservice til stranden fire gange dagligt. Vi har derfor ikke haft en chance for at vide, at oplysningerne på hjemmesiden kunne være fejlagtige. Dog har vi mere end vanskeligt ved at forstå, at en ferie kan blive totalt ødelagt af to færre daglige afgang — desuden er Kleopatrastranden ikke hverken bedre eller ringere end øststranden. Endelig er det fast praksis på begge strande, at liggestole og parasoller er mod betaling, hvilket det i øvrigt er på langt hovedparten af verdens turistdestinationer.

Gæsternes holdning til vore guiders professionalisme samt arbejdsindsats kan vi desværre ikke ændre på, men vi kan på ingen måde medgive, at gæsterne er blevet mødt med sure miner og uvillighed til at hjælpe. Situationen taget i betragtning mener vi at have opfyldt samtlige krav, der med rimelighed kan stilles til os som arrangør, både lovmæssigt og moralsk. Jeg kan i den forbindelse henvise til Pakkerejselovens § 21, som i den konkrete sag må være opfyldt ved indlogering på det bestilte hotel efter ca. tre timer. Desuden har vi iht. § 25 fremsat mulige alternativer med jævne mellemrum i det korte tidsrum. I forhold til klagerne over trafikstøj bør det nævnes, at gæsterne ifølge eget udsagn først henvendte sig omkring dette fire dage efter ankomsten, hvilket synes ret sent, såfremt man ikke får et minuts søvn om natten.

Det eneste klagepunkt, gæsterne fremsatte i løbet af ferien til vores guider, var deres opfattelse af trafikstøjniveauet, som vi altså ikke deler. De øvrige punkter — larm på hotellet, shuttleservice til stranden samt den "manglende" information om fodboldbanen og prisen for benyttelse — er ikke nævnt under deres ophold, hvorfor vi vanskeligt har kunnet hjælpe med at løse de problemer, der måtte være opstået som følge heraf. Allerede af den grund må vi derfor afvise krav om kompensation herfor i henhold til Pakkerejselovens § 26, stk. 1.
...”

I brev af 23. september 2013 til Ankenævnet gør bureauet endvidere gældende:

”...

For det første har vi fortsat ikke modtaget den omtalte lydoptagelse fra kl. 2 om natten, hvor der efter klagerens udsagn ikke kan "herske nogen tvivl om larmen" (den af Ankenævnet fremsendte DVD, bilagsnr. 7, indeholder kun en enkelt lydfil, tilsyneladende optaget sidst på eftermiddagen), hvorfor vi må henstille til, at den omtalte natoptagelse ikke tillægges nogen værdi under sagsbehandlingen. For det andet mener vi ikke, at to minutters lydoptagelse på et tilfældigt tidspunkt er dokumentation for følgende udsagn fra de oprindelige klager til B af 29/08- 2012:

"Her opstår så et stort problem, idet min kæreste, datter og jeg får værelse ud til en stor hovedvej, lige ved et lyskryds, hvor der er konstant støj 24 timer i døgnet, *man kan ikke være*

på altanen, da det er umuligt at snakke sammen i larmen, men det værste er dog, at man får absolut ingen søvn, da det føles som og sove på en motorvej." "[...] Green Park er beliggende på den mest trafikerede vej i Alanya, der hvor al tung trafik ledes igennem og lige klods op og ned ad politistationen og hospitalet med udrykning 24 timer i døgnet!!!"

Da undertegnede på den fremsendte lydoptagelse både kan høre spørgsmålet og svaret på, hvad klokken er, samt det meste af en efterfølgende dialog omkring taxature-/udgifter, bestrider vi ovenstående udsagn samt udlægningen af støjniveauet i almindelighed — særligt passagen i kursiv

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at bureauet om aftenen inden afrejsen fra Danmark var vidende om, at klageren ikke kunne blive indkvarteret på det bestilte hotel.

Ankenævnet finder, at bureauet i hvert fald senest ved klagerens fremmøde i Billund Lufthavn, og således inden flyafgangen kl. 07.10, burde have underrettet klageren om indkvarteringsproblemet.

Ved at undlade at underrette klageren herom har bureauet overtrådt pakkerejslovens § 15, idet klageren ikke fik reel mulighed for at tage stilling til en alternativ indkvartering eller adgang til at hæve aftalen og få rejsens samlede pris tilbagebetalt.

Det følger af underretningspligten efter lov om pakkerejslovens § 15, stk. 1 og 2, at bureauet bør have tilrettelagt sin forretningsgang samt sin informations- og kommunikationspraksis på en sådan måde, at der tilvejebringes sikkerhed for, at underretningspligten også rent faktisk efterleves.

Da klageren først efter ca. 4 timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt fik anvist en treværelses lejlighed på det bestilte hotel, Green Park Apart Hotel, finder Ankenævnet, at rejsen på dette punkt har været behæftet med en mangel.

Således som sagen yderligere foreligger oplyst, finder Ankenævnet, uanset en henvisning til det geografiske kort på bureauets hjemmeside, at aftalegrundlaget ikke indeholder oplysninger om, at der kunne forekomme støjgener fra lokal trafik på Park Green Apart Hotel.

Ankenævnet lægger til grund, at der i perioder har været generende støj fra den lokale trafik, der har overskredet den ”tolerancetærskel” en rejsende må være forberedt på at acceptere.

På denne baggrund, og under hensyn til at bureauet ikke betalte udgiften til taxa i forbindelse med transport fra det anviste hotel, Tuna, til det bestilte hotel, Green Park Apart Hotel, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Manglen bedømmes kompensationsmæssigt fra klagerens reklamation den 2. august 2012 til hjemrejse den 13. august 2012.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.500 kr., hvori udgiften til taxa er indregnet.

Da klageren har oplyst, ikke at have reklameret over de øvrige eventuelle kritisable forhold på rejsemålet, har bureauet derfor ikke kunne afhjælpe disse forhold. Da klagerens reklamationspligt fremgår af bureauets almindelige bestemmelser, der er henvist til i klagerens billet, kan klagerens øvrige krav i forbindelse med indkvarteringen ikke imødekommes, jf. § 26 i lov om pakkerejser.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.500 kr. til klageren samt renter fra den 3. april 2014. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand