

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 105/2008

afsagt den

REJSEMÅL	Isla de Coche, Isla Margarita. 18.12.2007-1.1.2008
PRIS	I alt 26.896 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. musikstøj ved poolen, defekte kajakker, hotellets minimarked var lukket indtil 2 dage før klagerens afrejse, utæt tag i klagerens hotelværelse, lang ventetid på udlevering af håndklæder, samt lange køer ved buffeten i restauranten.
KRAV	”Halvdelen af prisen 13.448,-” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 500 kr. til klageren i compensation. Klageren har returneret checken.
SAGEN INDBRAGT	26. marts 2008

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. juli 2007 en rejse til Isla de Coche, Isla Margarita, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 18. december 2007 til tirsdag den 1. januar 2008 med indkvartering i dobbeltværelse på Hotel Coche Paradise. Med All Inclusive.

Klageren gør gældende, at det regnede ned fra taget i deres hotelværelse den første nat, og at der hver dag kl. 11-17 ubeskrivelig høj musikstøj ved poolen, som gjorde ophold ved poolområdet og på stranden fuldstændig umuligt, og at der ikke blev gjort noget ved musikken, selv om klageren påtalte det flere gange over for både hotellet og guiden.

Endvidere gør klageren gældende, at hotellets kajaker var defekte, og at hotellets minimarked først åbnede 2 dage inden klagens afrejse.

Klageren gør endeligt gældende, at der var op til en times ventetid på håndklæderne og at der var meget lange køer ved buffeten ved hovedmåltiderne.

Bureauet gør gældende, at hotellet den 19. december 2007, dagen efter klagerens ankomst, udbedrede det utætte tag i klagerens hotelværelse, efter at klageren havde reklameret, og at utætheden skyldes et usædvanligt voldsomt regnvejr.

Endvidere gør bureauet gældende, at den høje musik var ved den store pool, og at man kunne opholde sig ved den mindre pool eller på stranden, hvis man var generet af musikken.

Bureauet gør yderligere gældende, at der kan opstå ventetid både i forbindelse med udlevering af håndklæder, og ved buffeten, hvis der er mange, der ønsker håndklæder og mad samtidig, men at hotellet ikke kan bekræfte, at der var ventetid på en time på håndklæderne.

Endelig gør bureauet gældende, at minimarkedet havde åbent dagligt i perioden, hvor klageren var på hotellet.

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a. følgende:

”...

Hotel Coche Paradise

Den kridhvide strand og den dejlige atmosfære får dig til at glemme alt om stress og jag

Ønsker du en rolig og meget afslappende ferie, er dette stedet.

...

Beliggenhed

...

Minimarked ligger på hotellet, og der er ca. 3 km til centrum af en mindre by på øen, San Pedro.

...

Aktiviteter

Tennis, massage og windsurfing (nogle mod gebyr). I weekenden er der underholdning med f.eks. livemusik. Da Isla de Coche er en mindre ø, er udvalget af aktiviteter begrænset, og øen indbyder mere til blot afslapning i fredelige omgivelser.

...

All Inclusive

...

SPORT: Tennis, kajak.

...

Isla de Coche

...

Et ophold på Isla de Coche er ren afslapning. Øen har sit eget hyggelige lokalsamfund, og det er derfor kun ved specielle lejligheder, der foregår noget om aftenen i byen, San Pedro. Dog bliver der jævnligt afholdt aftenarrangementer på hotellerne. Har du lyst til aktiviteter i løbet af dagen, kan du bl.a. prøve jetski, vandski, windsurfing og kitesurfing (mod gebyr) på stranden.

..."

Af bureauets "Værd at vide" fremgår bl.a. følgende:

"...

Hotellerne gør sig stor umage for at skabe en god og hyggelig stemning både ved poolen og andre steder i form af musik og forskellige aktiviteter og underholdning. Man må derfor forvente, at uro kan forekomme mere eller mindre over alt.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 18. januar 2008 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

På hotel Coche Paradise fik anvist værelse, gik meget trætte i seng.

Havde ikke sovet længe før vi blev vækket af en "plask" lyd. Det var regn fra et utæt tag der dryppede ned på vores kuffert, som blev flyttet og vi lagde os til at sove igen. Kort tid efter var den gal igen, nu dryppede det ned i dobbeltsengen, lige ned i hovedet. Vandkande blev fundet og placeret imellem os med et håndklæde omkring for at fastholde kanden nogenlunde. Vi kunne nu lægge os til at sove på hver sin side af sengen.

...

Hver dag uden undtagelse fra kl. 11.00 startede musik ved poolen, så afslapning på stranden var fuldstændig umuligt, det bragede ud af højttalerne som om vi befandt os på et diskotek (øen var jo netop valgt for totalt afslapning). Klagede flere gange uden der blev dæmpet, vi gjorde også guiden opmærksom på støj problemet og overhørte også andre feriegæster klage til guiden.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i breve af 13. februar 2008 til det indklagede bureau og i brev af 15. maj 2008 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt 500 kr. til klageren i compensation, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed. Klageren har returneret checken.

Klageren kræver ”halvdelen af prisen 13.448,-”.

Bureauet har imødegået klagen i brev af 5. februar 2008 til klageren og brev af 30. april 2008 til Ankenævnet og gør bl.a. gældende:

” ...

Man må aldrig i et sydamerikansk miljø forvente at byggestilen og standarden svarer til danske forhold. Det er naturligvis meget beklageligt, at det dryppede fra et utæt tag ind i jeres værelse, men husene/hotellerne er ikke bygget til regn på samme måde, som vi kender til det.

...”

” ...

Desværre var disse kajakker i meget dårlig stand, og derfor har vi kompenseret klager og medrejsende med i alt kr. 500,- for manglende kajakker, som er en del af all inklusive konceptet. Beløbet svarer til ca. 25% af det beløb all inklusive normalt koster på et tilsvarende hotel på Isla Margarita.

...

I forbindelse med et for årstiden helt usædvanligt voldsomt regnvejr dryppede det fra taget ned i værelset. Vi har stor forståelse for, at det var ubehageligt. Heldigvis var der kun tale om en enkelt nat, og da klager påtalte det overfor hotellet, sørgede man straks for udbedring.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren den første nat blev generet af regnvand, der fra hotelværelsets utætte tag dryppede på både klagerens bagage og i klagerens seng.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at hotellet straks efter klagerens reklamation den 19. december 2007, dagen efter klagerens ankomst, udbedrede det utætte tag i klagerens hotelværelse.

Endeligt lægger Ankenævnet til grund, at der under hele klagerens ophold mellem kl. 11 og kl. 17 var høj musik og aktiviteter ved hotellets store poolområde.

Navnlig henset til beskrivelsen i udbudsmaterialet om, at hotellet udbyder ”en rolig og meget afslappende ferie”, finder Ankenævnet, at de faktiske ulemper i form af støjgener under hele opholdet fra kl. 11 til kl. 17 fra musikken ved det store poolområde har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende må være forberedt på at måtte acceptere.

Bureauet har erkendt, at kajakkerne, der var en del af hotellets All Inclusive, var defekte.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen på de ovennævnte punkter har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

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

Ankenævnet finder, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at minimarkedet først åbnede to dage inden klagerens afrejse.

Ankenævnet kan på denne således ikke imødekomme klagerens krav på dette punkt.

Ankenævnet finder endelig, at det af klageren i øvrigt anførte, hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet, kan anses for en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 5.000 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.