

## REJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 108/04

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL: Cypem, 13.3. – 27.3.2004

PRIS: I alt kr. 7.796,-

KLAGEN ANGÅR: Utilfredsstillende standard af det anviste værelse. Ved hotelpersonalets hjælp flytning til nyt værelse på 8. dagen.

KRAV: ”At der tilbagebetales et beløb, der svarer til, at rejsen var uspecificeret”

SAGEN INDBRAGT: 26. april 2004

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte i slutningen af februar 2004 en rejse til Cypern for perioden fra lørdag den 13. marts til lørdag den 27. marts 2004 med indkvartering på hotel Mayfair i 1-værelses lejlighed. Ingen pension.

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

” .....

Mayfair Hotel & lejligheder \*\*\*

Populært og attraktivt familiehotel. Meget børnevenligt. Hotellet og lejlighederne er omkring det samme område, med mange faciliteter til alle aldre. De 2 poolområder, som ligger lidt væk fra hinanden, giver en dejlig afslappet ferieatmosfære. ....

Faciliteter: Underholdning flere gange om ugen, 24 timers reception, bar, restaurant, fitness, massage, opvarmet indendørsswimmingpool, sauna, legerum, bordtennis, basket og volleyballbane, minigolf, tv-område .....

Lejlighederne: 1, 2 eller 3-værelses lejligheder med bad + toilet, balkon, telefon, værdiboks..... hårtørrer, klimaanlæg og køkken med det mest nødvendige udstyr.

.....”

Klageren gør gældende, at ”vi blev lovet, at alt var luksus, 3 stjernet+ - vi har ikke fået, hvad vi har betalt for” og anfører i mail af 28. marts 2004 til bureauet bl.a.:

” .....

Ved ankomsten til Phafos lufthavn på Cypern blev vi modtaget af en rejseleder, hun anviste os bus nr. 3 og efter en kort orientering forlod hun bussen og vi måtte selv klare alt vedr. indtjekningen på hotellet.

Vi fik anvist værelse nr. 330, der ikke engang svarer til en stjerne, der var huller i døren til toilet, endvidere hul til noget, der lignede en pumpestation. Der var fedtede vinduer og spejle og en altan, der svarer til en fransk altan.

Det værste var dog den enorme larm, der startede hver aften og nat fra rørsystem/pumpestation, hvorfor det var aldeles umuligt at sove.

Personalet, der i modsætning til rejselederen var flinke og venlige, anviste os et andet værelse. De har kendt til problemet.

.....”

Klageren har endvidere i mail af 4. april 2004 til bureauet bl.a. anført:

” .....

Vi forstår ikke, at vores klage bliver afvist, idet der mest er givet os medhold i diverse ting, den groveste var larmen om natten. I hotellets udtalelse får vi også medhold med hensyn til støjen fra vandværk/pumper, dette starter hver aften kl. ca. 20.00 og fortsætter natten igennem, det var så støjende, at det svarer til at åbne for alle vandhaner, inkl. den i badekar på fuld styrke samtidig, det var derfor, som vi har beskrevet tidligere i vort brev, fuldstændig umuligt at sove.

Lørdag, søndag og mandag håbede vi på, at det var noget forbigående. (Er af den generation, der ikke bryder sig om at klage), men nej, støjen fortsatte.

Tirsdag og onsdag var vi på ture, der var bestilt.

Torsdag sov vi om formiddagen, hvor støjen var ophørt, det skete mellem kl. 7.00 og 8.00 hver morgen.

Torsdag aften ville vi klage til rejselederen, men kunne ikke finde hende.

Fredag sov vi igen om formiddagen, stadig på grund af støjen om natten.

Fredag middag kontaktede vi receptionen. Personalet var meget imødekommende og kunne henvise os til et andet værelse om lørdagen. Dette var med altan. I vores tilfælde har rejselederen handlet meget uprofessionelt, idet hun jo ikke betragtede vores henvendelse som en klage, men hvorfor undersøgte hun ikke sagen, nej, vi havde jo selv løst sagen sammen med receptionen .....

.....”

Klageren kræver ”at der tilbagebetales et beløb, der svarer til, at rejsen var uspecificeret”.

Det indklagede bureau gør i skrivelser af 1. april og 7. april 2004 til klageren bl.a. gældende:

” .....

Normalt bliver man modtaget af vores rejseleder i lufthavnen, som er med i bussen, men rejselederne går aldrig med ind og tjekker ind, da det vil tage for lang tid, og man kan ikke have resten af bussen til at sidde og vente ved hvert hotel.

Som det står beskrevet i vores generelle betingelser ved køb af rejser, se vedlagte prisliste, skal man kontakte vores rejseleder på stedet så hurtigt som muligt ved klagemål, da man ellers mister retten efter hjemkomsten til at klage. Da det selvfølgelig er lettest at udrede evt. problemer direkte på stedet.

Vores rejseleder har hoteltræf 2 gange om dagen på Mayfair, så det undrer os, at I ikke kontaktede hende tidligere.

Jeg har vedlagt vores rejseleders rapport om sagen, og ud fra hendes synspunkt samt vores vurdering og gældende regler ved reklamation, afviser vi et krav om refundering.

.....

Jeres henvendelse til rejselederen kom efter I var flyttet og 9 dage efter I var kommet. Da I overfor rejselederen gav udtryk for at I var tilfredse og selv havde ordnet flytningen med receptionen på Mayfair, var der ingen grund til, at vores rejseleder skulle gøre noget, og de betragtede det ikke som nogen klage.

.....”

I den ovenfor omtalte rejselederrapport er bl.a. anført:

” .....

Gæsterne ankom til Cypern d. 13.03.04 og blev indkvarteret på Mayfair Apts. i vær. 330.

Den første uge så jeg overhovedet ikke gæsterne, så jeg havde ingen ide om, at de ikke var tilfredse med deres værelse. De kontaktede mig først mandag aften d. 22.03.04, da jeg var på træf. De sagde, at nu havde de endelig fået et andet værelse, da det første var meget dårligt pga. støj. Jeg spurgte dem, hvorfor de ikke havde kontaktet mig, så jeg kunne hjælpe dem med

at få et andet værelse. De svarede blot, at jeg aldrig var på hotellet, når de var hjemme. (Lidt mærkeligt, når vi kommer 2 gange om dagen på træf). De sagde desuden, at de ville klage, når de kom hjem, for de havde fået at vide, at Mayfair var et af de bedste hoteller.

Gæsterne flyttede værelse d. 20.03.04 efter selv at have arrangeret det med receptionen. De kom til at bo på værelse 306. Jeg har dobbelt tjekket datoen med receptionen på Mayfair, da de har en kalender, hvor de skriver alle værelsesskift ned.

Jeg har ligeledes i dag (29.03.04) været henne på Mayfair for at se værelse 330. Selve værelset fejler overhovedet ingenting. Det er et flot lyst værelse på højeste etage med udsigt over poolen. Det er rigtigt, at der kun er en lille balkon. Man kan stå derude, men det er umuligt at have 2 stole derude. Kun hvis man åbner skydedøren helt, kan man nemt sidde i solen.

Døren ud til badeværelset har en lille skade midt på, men der er ingen huller i den. Mht. støjen snakkede jeg med receptionen igen. De fortalte mig, at om vinteren kan der forekomme støj fra vandrørene, når der er heating på værelserne. Der var dog ingenting at høre, da jeg var oppe på værelset.

.....”

Bureauet har endvidere i skrivelse – modtaget 17. maj 2004 i Ankenævnet – bl.a. anført:

”.....

Gæsterne købte en rejse hos B, de bookede Mayfair som officielt har 3 stjerner, men pga. Mayfairs mange udendørs faciliteter har B givet dem 3 plus. Dette er absolut ikke vores bedste hotel/lejligheds kompleks, da vi jo også har 4 og 5 stjernede hoteller. Men Mayfair er absolut godt til prisen, og vi har mange stamkunder på Mayfair.

Først vil vi lige understrege, at vi havde altså ikke nogen overbooking på disse afgange, men det har jo heller ikke noget med klagen at gøre!

Som det står beskrevet i vores prisliste, se vedlagte, er det vigtigt, at gæsten ved klagemål kontakter vores rejseleder så hurtigt som muligt på destinationen for at udrede klager direkte på stedet. Undladelse heraf vil normalt føre medføre tab af retten til senere at kræve erstatning. Se betingelserne i vedlagte prisliste.

Gæsten kontaktede Mayfair direkte for at klage over rummet og bytte rum, en uge efter ankomst!

Havde de kontaktet vores rejseleder straks havde de fået et nyt rum med det samme.

Det undrer os lidt, at de skriver, de ikke kunne finde vores rejseleder, eftersom hun har træf på Mayfair dagligt, nogle dage 2 gange om dagen. Se endvidere vores rejseleders uge rapport med beskrivelse af rummet.

B vil derfor ikke refundere gæstens ønske om en refundering der svarer til et uspecificeret værelse.

.....”

Klageren har i sine kommentarer af 21. maj 2004 til ovenstående skrivelse fra bureauet bl.a. anført, at "Vi fastholder, at vi har klaget så hurtigt som muligt også til rejselederen ....."

#### Ankenævnets afgørelse

Ved sagens afgørelse lægges til grund, at klageren fandt det anviste værelse på hotellet utilfredsstillende og efter 6 dages ophold klagede til hotelpersonalet – primært over støj fra vandrør/pumper på værelset – hvorefter hun blev anvist et nyt og tilfredsstillende værelse den følgende dag.

Det lægges endvidere til grund, at klageren først 2 dage efter flytningen af værelse – dvs. 9 dage efter ankomsten til rejsemålet - henvendte sig til rejselederen om de problemer, der havde været.

Ifølge pakkerejselovens § 26 skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter opdagelsen af manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig manglen.

Denne reklamationspligt skyldes navnlig hensynet til bureauets mulighed for at kunne afhjælpe eventuelle mangler ved rejsen og dermed afværge, at den rejsende f.eks. kræver afslag i rejsens pris.

Allerede fordi klageren ikke på et tidligere tidspunkt under opholdet har reklameret behørigt over eventuelle kritisable forhold, hvorved det indklagede bureau således er blevet frataget muligheden for afhjælpning, finder Ankenævnet ikke at kunne imødekomme klagerens krav.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.