

REJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 178/06

afsagt den 19. januar 2007

REJSEMÅL	Santa Ponsa, Mallorca. 11.03.2006 – 19.03.2006
PRIS	I alt 14.429 kr. (ekskl. afbestillingsforsikring)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering pga. rygeforbud på hotellet. Manglende oplysning om rygeforbud på det bestilte hotel
KRAV	”Halvdelen af rejsens pris”
SAGEN INDBRAGT	1. juni 2006

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. januar 2006 en rejse til Santa Ponsa, Mallorca for perioden fra lørdag den 11. marts 2006 til søndag den 19. marts 2006 med indkvartering i to 2-værelseslejligheder med havudsigt på hotel Barcelo Jardin del Mar med all inclusive.

I udbudsmaterialet er indkvarteringen bl.a. beskrevet således:

”.....

Dette dejlige lejlighedshotel er beliggende i et stille område i bugten Cala Blanca i den skønne ferieby Santa Ponsa. Hotellet er beliggende direkte til det skønne Middelhav. Den dejlige badestrand er kun ca. 600 m derfra. Indbydende swimmingpool, separat børnepool, hyggelig solterrasse, bar/restaurant og liggestole til fri afbenyttelse. Desuden findes der indendørs opvarmet swimmingpool. Jardin del Mar byder på en række faciliteter, såsom fitness, legeplads, forskellige sportsfaciliteter, fx volleyball, bordtennis m.m. Attraktivt aftenunderholdningsprogram flere aftener om ugen med musik og/eller live optræden samt legeaktiviteter /underholdning for børn

Lejligheder

Velindrettede lyse 2-værelses lejligheder bestående af stue/køkken/opholdsrum og separat soveværelse. Alle lejligheder har bad/toilet, satellit-TV, aircondition, telefon, køleskab, balkon eller terrasse og safeboks (mod gebyr). Der er havudsigt fra de fleste lejligheder.

.....”

Klageren gør gældende, at ”Da vi alle er rygere var det ikke den optimale ferie for os”.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 28. marts 2006 til bureauet og gør yderligere gældende:

”.....

Vores første rejse i år (2. rejse i juni til Bulgarien) gik til Mallorca 11. marts på hotel Jardin del Mar. Vi tilkøbte All Incl hvilket vi tidligere har haft glæde af i Bulgarien.

Vi var forberedte på morgenmadsrestauranten kunne være røgfri. Men AK. Hele hotellet var røgfrit hvilket vi IKKE havde fået oplyst ved køb af rejsen.

Da vi alle er rygere var det ikke den optimale ferie for os. Vi havde HELT KLART VALGT ET ANDET HOTEL hvis vi havde vist vi skulle sidde på terrassen med vores smøg og en drink med risiko for forkølelse.

Andre medrejsende havde været i Tunesien hvor de 14 dage før havde fået brev om hotellet var røgfrit, så de havde andre valgmuligheder.

Vi skal til Bulgarien 17. juni og bo på hotel Metropol. Man oplyser i kataloget restauranten er røgfri. Så ved vi hvad vi har at rette os efter.

.....”

Klageren kræver kompensation svarende til halvdelen af rejsens pris.

Bureauet gør i brev af 12. april 2006 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Det er korrekt, at der ikke er mulighed for at ryge i restauranten på Barcelo Jardin del Mar. Vi har i vores sommerkatalog taget konsekvensen af den politiske udvikling, der er i Spanien, hvor man går mod flere og flere røgfrie områder.

Vi skriver nu i sommerkataloget under øvrigt.

"Der er rygeforbud i alle fællesrum, som er lukkede. Det betyder, at der snart vil komme restriktioner på alle hoteller i receptioner og saloner. Hvor vi har været informeret inden tryk af dette katalog, er det oplyst under hvert enkelt hotel."

Vi er naturligvis altid interesseret i at vores gæster skal have den optimale ferie. Vi kunne ud fra samtalen med jer forstå, at det betød meget for jer, hvordan rygepolitikken er på det hotel i netop vælger.

Vi vil anbefale jer, at forhøre jer næste gang i bestiller en rejse. Vi vil meget gerne være jer behjælpelige og undersøge det konkrete hotel, så I ikke igen oplever denne skuffelse.

.....”

Klageren har i brev af 1. maj 2006 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører bl.a.:

”.....

I oplyser hvad I vil gøre i FREMTIDEN Det kan vi faktisk IKKE bruge til noget.

De har, som AP kundeservice skriver - besvaret vores henvendelse tilfredsstillende. Det mener jeg IKKE I har. Vi kan næste gang forhøre om hotellets rygepolitik, hvilket jeg mener er jeres dygtige rejsekonsulenters opgave at oplyse om når vi bestiller rejsen.

Som jeg oplyste i mit tidligere brev var andre medrejsende gæster blevet ringet op inden afrejse til Tunesien og gjort opmærksom deres hotel var røgfrit, så de havde andre valgmuligheder. Det mener jeg også vi havde krav på.

Henset til en, for os, ikke optimal ferie samt at vi er MEGET god kunder FORVENTER vi at få en form for kompensation feks i form af et rejse gavekort.

.....”

Bureauet har i brev af 10. maj 2006 kommenteret ovenstående brev fra klageren og forklarer bl.a.:

”.....

Vi kan kun oplyse om, hvad vi gør i fremtiden, da vi ikke var klar over, at der blev indført rygeforbud på hotel Barcelo Jardin del Mar.

Hvis vi tidligere har ringet andre gæster op og gjort dem opmærksom på, at deres hotel var røgfrit, så er det fordi, vi var blevet bekendt med det, og derfor kunne gøre noget ved det.

Vi ser os ikke i stand til at give kompensation.
.....”

I brev af 12. juni 2006 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

Såfremt vi fra et hotels side får information om, at der indføres rygeforbud, informerer vi altid vore gæster forud for afrejsen, men det er desværre ikke altid, hotellerne ulejliger sig med at give os en sådan information.

Vi er utroligt kede af, at WA følte det som en stor gene, at der ikke måtte ryges i hotellets restaurant og bar. Af hendes brev kan vi ikke se, om hun har rettet henvendelse til vore rejseledere, som kunne have tilbudt flytning til et hotel, hvor det måtte ryges.

Med det store fokus på rygning mener vi, at man som ryger må forvente, at man oftere og oftere vil mødes med forbud.

.....”

Klageren har i brev af 28. juni 2006 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører bl.a.:

”.....

Beklager jeg ikke i mit brev oplyste at vi naturligtvis som det første henvendte os til den unge uerfarende guide. Vi fik oplyst at der ikke var mulighed for at blive flytte da alle hoteller var full booket.

Når bureauet er så vidende om rygeforbud til deres rejsemål vil det vel være naturligt at de ved kontraktskrivning med hotellet søger oplysninger som de kan videregive til deres rejsekonsulenter og hermed også til deres kunder.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren ikke via udbudsmaterialet eller på anden måde er blevet gjort bekendt med, at hotel Barcelo Jardín del Mar er et røgfrít hotel.

Da rygeforbud bliver mere og mere udbredte - herunder også på hoteller - finder Ankenævnet, at den omstændighed, at der ikke måtte ryges på hotellet, ikke i sig selv kan anses for en mangel ved rejsen, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

En rejsende, der vil være sikker på, at der må ryges på det bestilte hotel, må derfor selv søge nærmere oplysninger herom hos bureauet.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales klagegebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales ikke.