

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-2480

afsagt den 27. februar 2020

KLAGER	[Klageren]	(2 voksne/1 barn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Golden Sands, Bulgarien. 20.7.-27.7.2019.	
PRIS	I alt 14.795 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. støjgener fra musik om natten fra nærliggende barer og fyrværkeri, utilfredsstillende rengøring, standard, elevatorer og All Inclusive. Utilfredsstillende guideservice. Klageren flyttede dag 3 til et andet hotel.	
KRAV	”...kompensation for de 2 dårlige dage på Mimosa. Og dækket mine udgifter til at flytte hotel / booking af nyt hotelophold i de sidste 5 dag.” svarende til 1.184,02 bgn for indkvartering og taxa til det nye hotel og til lufthavnen.	
KLAGEGEBYR	2. oktober 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	4. december 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.700 kr. og modværdien i danske kroner af 1.184 bgn til klageren [Klageren] samt renter fra den 2. oktober 2019. 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 [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 19. juli 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Golden Sands, Bulgarien, for 3 personer for perioden fra lørdag den 20. juli til lørdag den 27. juli 2019 med indkvartering i dobbeltværelse med balkon/terrasse på hotel Mimosa. Med All Inclusive.

Dag 3 - mandag den 22. juli 2019 – valgte klageren at flytte til et andet hotel, hotel Kaliakria, i en etværelses lejlighed med pool view.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. støjgener fra fyrværkeri om aftenen og høj musik om natten fra nærliggende barer.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. hotellets standard, der var angivet med 3 stjerner i restauranten, og ikke 4 stjerner, som lovet, defekt køleskab og aircondition, værelsets størrelse og standard, herunder stikkontakt, som hang ud af væggen, samt utilfredsstillende rengøring, herunder mug og skimmel i bruser.

Klageren gør yderligere gældende, at hotellets elevatorer var meget små, og at der var lang kø for at benytte dem, og at All Inclusive var utilfredsstillende pga. overtilberedt og smagsløs mad, kø for at få bord, manglende aftørring af borde samt manglende viskestykke ved brøddudskæring.

Klageren gør endelig gældende, at guideservicen var utilfredsstillende pga. guidens opførsel.

I udbudsmaterialet er hotel Mimosa bl.a. beskrevet således:

”...

Hotel Mimosa [****]

...

Lækkert All Inclusive-hotel centralt i Golden Sands

Mimosa er et ualmindeligt dejligt hotel med en meget central beliggenhed tæt på både strand og centrum. Hotellet ligger på bakken mellem første og anden hotelrække og er et rigtigt godt valg, hvis du gerne vil bruge din ferie til både at bade, slikke sol, shoppe og gå i byen. Golden Sands har nemlig det hele - en skøn strand, masser af gode butikker og sjove forlystelser.

Det skønne poolområde er indrettet med store pools til børn og voksne, solsenge og parasoller. Her er der masser af aktivitet i løbet af dagen, især for de yngre gæster. Hotellet er især populært blandt vores unge gæster, som hygger sig ved poolområdet og nyder den centrale beliggenhed. Om aftenen er der ofte livemusik eller forskellig underholdning fx shows. Hotellet har desuden et dejligt spa-område.

...

Sådan bor du

På Mimosa bor du i flotte, lyse dobbeltværelser af nyere standard med plads til to voksne og to børn. De har eget bad/toilet og balkon. Alle værelser har desuden aircondition og tv. Der er også få familieværelser, hvor I kan bo samme antal, men der er bedre plads.

...

Mere om Hotel Mimosa

Mimosa Hotel & Spa er et meget lækkert hotel med særdeles central beliggenhed. Det betyder, at der i aftentimerne kan være gadestøj fra området.

...

Om hotellet

Afstand til centrum 150 m

Afstand til lokalt centrum 50 m

...

Bar Ja

...

Elevator Ja

...

Køleskab Ja

..."

På en anden rejseudbyders hjemmeside er hotel Kaliakria, som klageren flyttede til dag 3, bl.a. beskrevet således:

"...

Kaliakria One Bedroom Apartments offer cozy accommodation for up to three guests. You have at your disposal one bedroom with double bed, living room with a fully equipped open-plan kitchen and dining area, separate A/C, TV, bathroom with a bathtub or shower and under-floor heating, and a furnished balcony.

The price includes secured parking, free internet, 24hr reception access, gym with sea view, safety deposit at reception, Kaliakria Kids Club access for your children, access to five outdoor swimming pools, use of deck chairs and parasols, free scheduled transfer to Kibella and Heros beaches, tourist tax, insurance and V.A.T.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 7. august 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

"...

Vi bliver hentet i lufthavnen af jeres bus der skal køre os til vores hotel Mimosa. Da vi bestilte vores rejse sent, havde vi ikke mulighed for at booke mad til vores fly tur derned. Jeg spørger jeres guide [...] i bussen på vej til hotellet om der mulighed for at vi kan booke mad til flyet på vores hjemrejse. Da jeg har læst et sted man godt kan gøre det hvis i har 5 dage før man skal flyve til det. Jeg får et meget arrogant svar om at det kan man på ingen måde, da de har haft en masse rod med bestillinger, så det er lavet på den måde at jeg selv må købe noget mad i lufthavnen.

Da vi så ankommer til vores hotel Mimosa og får alle vores kufferter ud af bussen, spørger jeg pænt jeres guide [...] der står ved siden af mig, om han ved om hotellet evt. har bagagevogne som i lufthavnen da jeg har flere kufferter og en klapvogn i en airshell. Igen får jeg et meget arrogant svar, at det har han aldrig før hørt om at et hotel har. Og hvad jeg tror det er for et hotel jeg har booket og svarer flabet at jeg bare må bruge muskelkraft.

(Skal lige understreges at vi har været på ca. 13 hoteller i EU/Egypten/Tunesien over de sidste 10 år, og har flere gange erfaret at både 3 og 4-stjernet hoteller har haft vogne man kunne fragte sine kufferter på).

...

Vi finder frem til Snackbaren som er beskrevet som et sted man kan spise mellemmåltider. Og må sige at jeg ikke finder udvalget af mad her særligt sundt og slet ikke passende som frokost til et barn på 2 år. Det er uhygiejnisk, fluer i maden, mad der burde være på køl, er det ikke, og der bliver ikke tørret af, så alt er snavset - meget ulækkert.

Vi får spist lidt, og vores værelse er stadigvæk ikke klart, så vi venter lidt mere. Vi får vores værelse præcis kl. 14. det viser sig at være på 6. sal. Først tænker vi det ikke er noget problem, vi har jo læst i beskrivelsen af hotellet at det er udstyret med elevatorer.

Vi bliver dog pænt skuffet da vi bliver vist de 2 elevatorer der er. De er meget små og 1 person kan ikke engang stå der med vores medbragte klapvogn. Vi får sat et par kufferter ind, og må så ellers bære klapvognen op og ned fra 6. sal hver gang vi skal op og ned fra vores værelse.

Derudover er der altid lang kø til elevatoren for at komme op og ned. Flere gange vælger vi trapperne alle 3 efter at have ventet i 5-10 min uden der kommer en elevator med plads.

...

Vi kommer ind på vores værelse. Må sige vi havde forventet mere af et 4-stjernet hotel. Der er nærmest heller ingen beskrivelse af værelset på jeres hjemmeside, og det ser ikke ud som det 1 foto man kan se af værelset i det slide af fotos fra hotellet i har på hjemmesiden.

Der mangler plads til at opbevare 3 personers tøj og der mangler plads til at opbevare tomme kufferter.

Måtte have en kuffert til at ligge på gulvet med tøj i da der ikke var plads i det lille skab. Når jeg åbnede ud til vores badeværelse, var der en fugtig og rådden lugt. Der var mug/skimmelsvamp rundt i kanten af brusekabinen. Der manglede en liste på brusekabinen, der i kombination med utætte lister nederst gjorde der kom masser af vand på gulvet når man gik i bad.

Men det meste af den rådden lugt kom nok fra man havde valgt at fylde det hylster som toiletbørsten stod i op med vand. Stillestående vand med afføringsbakterier i 25 grader er ikke super smart.

Der også kun 2 glas på værelset selvom vi er 3 personer.

Der også kun 2 stole på balkonen selvom vi er 3 personer.

Jeg ville så lægge min medicin i køleskabet, da det skal opbevares på køl. Her finder jeg ud af at køleskabet slet ikke køler, på nogen måde.

Vil så tænde for aircondition på værelset. Finder en guide til at indstille den på, på et stykke papir der ligger som velkomst på værelset. Jeg indstiller den som beskrevet, men der sker ingenting! Det er lige som om det kun er muligt at sætte den til 30 og 25 grader, og alle temperatur indstillinger under det reagerer den ikke på.

Jeg kontakter receptionen for at høre om jeg kan få udskiftet vores køleskab til et der virker og om de lige kan se på vores aircondition og indstille den for os.

De sender en mand op med det samme. Han åbner køleskabet og kan godt se det ikke rigtig køler, men siger så at sådan er det bare, fordi det er en minibar og det derfor ikke er så kraftigt som et normalt køleskab. Jeg siger så til ham at ifølge min bookning skal værelset være udstyret med et køleskab og ikke en minibar. På jeres hjemmeside siger beskrivelsen klart ja til et køleskab på værelset og nej til minibar på værelset.

Normal køleskabstemperatur er ca. 5 grader. Efter meget brok fra den mand der var sendt for at hjælpe, finder han så et andet som han stadig kalder en minibar/køleskab og han siger vi må prøve at se om det virker bedre end det andet, men han vil ikke garantere det kunne køle eller virke bedre end det han skiftede det ud med. Der mangler også hylder i det nye minibar/køleskab han sætter til, hvortil jeg spørger efter hylderne til det og han brokker sig noget mere og afmonterer dem så fra det andet minibar-/køleskab, og flytter dem over i det andet. Det nye han kommer med var også møgbeskidt inden i.

Jeg spørger ham til hvordan jeg får indstillet vores aircondition, så det køler og vi kan få en normal temperatur på omkring 22 grader på værelset. Han kigger underligt på mig og skruer den op på 30 grader og sætter den modsat af hvad der var angivet på den guide der lå på værelset. Jeg mærker henne foran airconditionanlægget, der kommer stor set ikke noget luft ud og det virker på ingen måde køligt.

Så jeg spørger ham hvordan det kan være. Han kommer så med en længere forklaring om at det ikke er normalt airconditionanlæg som man kender det, men det kører på noget vandkøling. Da jeg så spørger om det han har sat den på ikke betyder 30 grader bliver han sur og fornærmet og går sin vej.

Alt i alt en meget dårlige oplevelse med en medarbejder der på ingen måde ville yde en god service, men bare ville have det klaret så hurtigt som muligt.

Normalt går vores dreng på 2 år i seng kl. 19.30-20.00. Allerede første aften er det helt umuligt at få ham til at sove på grund af sindssygt høj musik. Der bliver fyret fyrværkeri af stort set lige uden foran vores vindue kl. 21.00. Den høje musik forsætter det meste af natten så ingen af os fik meget søvn den første nat.

...

Jeg forsøger at sende jer et par sms søndag aften kl. 21.24 på det kontaktnummer vi har fået udleveret. Hvor jeg skriver til jer at jeg godt vil have et møde med jer hurtigst muligt evt. søndag i forbindelse med i kommer og holder velkomstmøde på hotellet. Sender så den samme sms til jer søndag morgen kl. 06.11.

Da jeg ikke får noget svar på mine sms, ringer jeg til jer ca. kl. 07.34 og snakker med [guiden] i 12min, og siger jeg vil godt lige have et møde med ham da vi har en del problemer. Han virker lidt uforstående, men går med til at vi kan holde et møde efter han har holdt velkomstmøde på vores hotel.

På vores møde prøver jeg at forklare ham vores problemer og at vi har vores søn med på 2 år, og det dur bare ikke for os at vi ikke kan få noget søvn og de andre fejl og mangler der er på værelset. Han virker uforstående over vores klage. Det virker ikke som om han kan, eller vil sætte sig ind i vores situation. Han foreslår at vi først prøver at få et andet værelse på det samme hotel. Jeg forklarer ham at jeg tror det bliver svært at finde noget på det her hotel der er stille, men går med til vi kan forsøge.

Men siger til [guiden] at han godt må i gang med at undersøge hvad der er af muligheder for at blive flyttet til et andet hotel hvor det muligt at kunne sove.

Lidt senere på dagen bliver jeg ringet op af [guiden] der siger at hotellet har et andet værelse de vil vise og tilbyde og han siger det skulle ligge i en stille zone på hotellet. Et par timer senere går jeg hen til receptionen for at mødes med en der kan vise mig det nye værelse.

Her mødes jeg med hotelmanageren, som spørger hvad for et værelse jeg har nu, og hvad problemet er. Hun havde kun hørt noget om køleskabet. Jeg forklarer så det på grund af støj/larm at vi ønsker det nye værelse så vi kan sove.

Hun spørger efter hvilket værelse jeg har nu. Jeg viser min nøgle med værelsesnummeret på. Hun virker meget undrende, og siger hvis jeg synes det larmer på det værelse jeg har nu så tror hun ikke hun kan finde noget der mere stille til mig. Men at hun/hotellet er forpligtet til at tilbyde mig et andet værelse. Vi går hen for at se på det nye værelse, hvor hun spørger om vi skal tage trapperne i stedet for at vente i lang tid på elevatoren.

Så vi tager trapperne til 6. sal, og hun viser mig et værelse som er 3 værelser længere henne ad samme gang men på den modsatte side ad gangen, end der hvor vi bor nu. Værelset er magen til det vi har nu i udseende og kvalitet. Vi går en tur ud på balkonen, for at jeg kan vurdere placeringen af det nye værelse og jeg kan se det bare ligger tættere på de steder hvor en stor del af det meget høje musik blev spillet dagen før. Sådan en baslyd går stort set igennem alt.

Jeg spørger manageren om det her er i stille zonen på hotellet som jeres guide [...] havde sagt det ville være. Hun siger de ikke har noget der hedder stille zone på deres hotel. Jeg takker nej til det nye værelse da hverken jeg eller hun tror på at jeg ville synes der er mere stille og mindre larm på det nye værelse.

Jeg kan se på hotelmanagerens papir hun går rundt med at hun har yderligere 5 værelser hun skal tilbyde nye værelser til, alle på grund af støj.

Jeg kontakter jeres guide [...] på mail kl. 12.36 for at sige at hotellet ikke har et værelse de kan tilbyde i en stille zone på hotellet. Da jeg nu er blevet oplyst om der slet ikke findes en stille zone på det her hotel. Hvor jeg spørger ham hvad vi gør nu? Og om han har fundet et andet hotel vi kan flytte til, samt om det var søndag kl. 18.00 vi kunne mødes igen på hotellet for at finde en løsning.

Jeg modtager 3 mails fra jeres guide [...], kl. 14.22 og 14.28 og 14.44 hvor han skriver alle jeres hoteller er fyldt da det er højsæson, og at en flytning af hotel er det rigtige at gøre, men at vi skal finde en løsning, hvor vi bliver på hotellet. Han skriver han kommer til hotellet kl. 18.00 og han godt ville høre hvad I kan gøre for vi får en bedre start end vi har haft på vores ophold.

Jeg møder op kl. 18.00. Nu skal jeg så sidde og høre på at jeres guide [...] aldrig før har fået klager over støj fra jeres gæster på det her hotel, og at støj jo er en individuel ting osv. Og det faktisk bare er mig der er problemet. Og han slet ikke kan forstå at jeg har det problem, og at vi ikke kan sove osv. for larmen. Han hiver også jeres beskrivelse frem fra hjemmesiden og der står central placering, og lignende er nævnt 5 steder i teksten. Og der står i teksten: (Det betyder, at der i aftentimerne kan være gadestøj fra området).

Jeg forklarer jeres Guide at jeg synes jeres beskrivelse er misvisende. Og når man læser ordet gadestøj, vil mange forvente at støj er fra trafik/biler/folk der kommer og går. Og ikke sindssygt høj musik og festfyrværkeri.

Slår man ordet gadestøj op i den danske ordbog Står der: Kraftig, generende lyd fra nærliggende gade fx trafik.)

Ikke et eneste sted i jeres beskrivelse står der noget om festfyrværkeri hver aften kl. 21, eller at man stort set har diskoteker lige nedenfor ens balkon, og man ikke skal kunne forvente at sove på noget tidspunkt af aften/natten/dagen.

Havde bare en af de ting været nævnt i jeres beskrive havde jeg aldrig booket mig ind med et barn på det hotel. Tværtimod finder jeg masser af ting i jeres tekst og beskrivelse der får mig til at tro at hotellet er fint egent til at tage vores 2-årige søn med på ferie her.

I skriver:

(Det skønne poolområde er indrettet med store pools til børn og voksne, solsenge og parasoller. Her er masser af aktiviteter i løbet af dagen, især for de yngre gæster).

Der børnepool, Kids klub, Legeplads til børn osv.

Jeres guide [...] får også beskyldt mig for, at jeg ikke har sat mig ind i hvad jeg har købt og det er min egen skyld, fordi jeg har købt rejsen kort før afrejsetidspunktet. Jeg forklarer ham at vi som vi altid gør når vi skal på ferie, holder øje med en masse rejser og når priserne så falder, slår vi til. Så at jeg bestemt ikke mener vores bookingtidspunkt kan eller skal bruges mod os på den måde.

[Guiden] virker for mig helt uden empati. Han sætter sig slet ikke ind i problemet, vil hellere bruge en masse tid på at augmentere for at der ikke er noget problem og det er os den er gal med, da han ikke før har fået klager over støj. Alt i alt sidder man bare med en fornemmelse af at nu skal man bare jordes og man skal sidde og høre om hvor lang en uddannelse han har og det er ham der bestemmer osv.

Han siger så han har snakket med hotelmanageren og har fået lov til at tilbyde os en opgradering til en lejlighed så vi får mere plads, men stadig på Mimosa hotel. Jeg spørger så om det er et sted hvor der mindre larm, og det er muligt af kunne sove der. Det kan han ikke svare på da han ikke ved hvor den nye lejlighed han tilbyder os er placeret på hotellet. Jeg siger så til ham at det selvfølgelig er fint med mere plads, men hvis vi ikke har mulighed for at sove, er dette ikke en løsning der løser vores problem.

Han hverken kan eller vil garantere at der er mindre larm i den nye lejlighed. Samtidig prøver han at presse mig til at skrive under på et stykke papir han har lavet. Hvor der står noget i stil med at jeg ved at tage imod lejligheden er blevet kompenseret for den larm/støj der er på hotellet. Og jeg skriver under på at jeg ikke kan gøre yderlige krav mod [Rejsearrangøren].

Jeg siger det kan jeg på ingen måde skrive under på uden at have set lejligheden. Han siger noget med der en tysk familie der så får lejligheden hvis jeg ikke skriver under på det nu.

[Guiden] har også travlt med at beskrive hvor god den her opgradering er og det koster jer en masse penge at tilbyde os den ny større lejlighed. Og vi ikke skal betale ekstra osv. Efter lang tids diskussion går [guiden] med til at vi kan vente med at skrive under på noget, før vi har set lejligheden. Det viser sig så at vi ikke engang kan se den med det samme eller flytte over i den nu. Men at vi skal vente helt til mandag kl. 14-15 før vi kan få lov at se lejligheden.

Jeg gør det klart for [guiden] at når han ikke kan formå at finde et andet hotel må vi jo selv kigge efter noget. Men jeg tænker vi ser på lejligheden mandag.

[Guiden] gør også meget klart og siger flere gange i løbet af samtalen at vi selv kommer til at betale hvis vi ville skifte hotel, selv hvis det var til et af jeres, samt at vi ikke skal forvente at se en eneste kr. fra jer i hverken compensation for larm/støj eller hotel skifte. Så bliver det for egen regning det hele. Og det er noget han bestemmer da han er chef osv.

Vi spiser lidt mad og går på værelset for at putte vores søn. Ligesom aftenen før er det helt umuligt at sove på værelset for selv om klokken kun er 19.00 er der allerede fyret godt op for bassen/musikken på en bar der ligger lige neden for vores værelse og balkon. Musikken er så høj på balkonen at man ikke kan føre en normal samtale for larmen. Og det igen er umuligt for vores barn at sove.

Jeg sender en mail til jeres guide [...] kl. 19.51 og skriver at vi finder selv et andet hotel da det her bare slet ikke fungerer for os.

Jeg modtager en mail fra jeres guide [...] kl. 21.40. Hvor han skriver:

Godaften [klageren]

Det vi kede af at høre, jeg aflyser lejligheden i morgen. Hvad hedder hotellet i flyttet hen på?

Egentlig er vores søn ved at falde lidt hen og er tæt på at sove. For igen at vågne helt da der bliver fyret fyrværkeri af lige uden for vores lejlighed, det sker så kl. 22.00.

Det tager så ca. 1 times tid før han igen falder i søvn, så det bliver først omkring kl. 23.00.

Jeg og min kæreste vågner flere gange i løbet af natten pga. larm og det er ulideligt varmt på værelset da aircondition ikke kan stilles til under 25 grader, og vil skyde på at det var varmere end de 25 grader på værelset.

Op næste morgen ca. kl. 6.00, alle meget trætte efter 2 dage/nætter uden at kunne få vores søvnbehov dækket. Vi går ned og spiser noget morgenmad. Ca. kl. 7.30. Derefter ligger vi os ved børne poolen. Vi aftaler at jeg lige vil gå op i receptionen ca. kl. 09.00 for at få styr på hvordan vi tjekker ud, da vi har bestilt en taxa der ville komme og hente os kl. 11.00 og køre os til vores nye hotel.

Personalet i receptionen siger til mig at jeg allerede er checket ud af hotellet om aftenen, dagen før. Det kan jeg ikke forstå men tænker det må være noget [guiden] så har aftalt med dem efter jeg sendte ham den mail med at vi ville finde et andet hotel selv.

De 2 personer i receptionen forstår ikke noget og kan ikke forklare mig hvordan jeg checker ud i forbindelse med et hotel skifte. Og siger jeg lige må afvente, de kontakter hotelmanageren da hun kun har bemyndigelse til at gøre det.

Jeg venter så 5-10 min, hun kommer så og kan ikke forstå jeg vil checke ud når jeg nu har fået tilbudt den større lejlighed. Jeg forklarer at den ikke løser det egentlige problem med støjen og hvis jeg tager imod, skal jeg skrive under på jeg ikke kan klage igen over lar-men/støjen på hotellet.

Hun trækker mig så ind på et kontor, hvor hun sidder sammen med en der hvad jeg lige husker, har titlen Hotel sales manager. Jeg spørger til hvordan det fungerer når jeg checker ud nu, og om jeg så får mine penge tilbage fra de dage der ellers er betalt for, da jeg jo ikke bor på hotellet længere.

Hun kontakter så hvad jeg kan forstå er et bulgarsk selskab som er 3. parts, som er kontakten med [Rejsearrangøren]. Efter en længere snak med en i telefonen vender hun tilbage til mig. Hun siger at de slet ikke modtager de penge jeg har betalt til [Rejsearrangøren] for mit hotelophold før ca. 30 dage efter mit ophold er afsluttet. Så hun kan derfor ikke give mig nogle penge retur nu når jeg tjekker ud.

Hun har også fået oplyst at når jeg vælger at tjekke ud i dag (Mandag) Så vil de på hotellet kun modtage betaling for de 2 første dage jeg har boet der og ikke for hele ugen. Og jeg må kontakte [Rejsearrangøren] for at få mine penge tilbage.

Jeg ringer til jeres guide [...] for at finde ud af hvad vi gør? Han bliver hurtigt meget sur og skælder mig ud over jeg er gået med ind på kontoret til de 2 hotel manager. Og siger det de har sagt må de slet ikke udtale sig om. Og hvad der står i kontrakten, er hemmeligt og det de siger til mig er løgn. Han er meget ophidset og råber ad mig i telefonen. Det er meget ubehageligt og han smider også røret på midt i samtalen.

Jeg får så fat på ham igen på telefonen. Og han siger han er på hotellet om ca. 5 min. Jeg går ud til poolen til min søn og kæreste. Da jeg nærmer mig børnepoolen kan jeg høre høje råb fra folk. Da jeg kommer tættere på, kan jeg se 2 voksne mænd på 100+ kg vælte rundt meget fulde i børne poolen og en dame der står og råber og skriger og trækker et barn op ad poolen for derefter at slå løs på det. Hotelpersonalet virker helt ligeglade med hvad der sker. Jeg tager fat i en livredder der sidder ved den anden pool, han er helt ligeglad. Han spørger hvad han skal gøre. Jeg foreslår ham hvis han ikke selv vil gribe ind må han da tilkalde security, for der jo masser af små børn tilstede i poolen og rundt om den.

Vi får hurtigt samlet vores ting sammen og går op på vores værelse for at pakke sammen så vi kan tjekke ud, og nå vores taxa som henter os kl. 11.00.

Vi får pakket vores ting sammen og går ned til receptionen igen. Jeg går hen for at checke ud. Kan se jeres guide [...] nu er kommet. Jeg går hen til ham, hvor han virker stadig meget sur og irriteret på os. Jeg siger til ham at jeg bare ønsker at kunne checke ud herfra, og komme videre så jeg kan få lov at nyde de sidste dage af min ferie.

Han siger jeg ikke kan få lov at checke ud af mit hotelværelse. Jeg siger det kan jeg vel selv bestemme om jeg vil. Efter en masse diskussion frem og tilbage lykkedes det mig at få jeres guide [...] til at godkende at jeg kunne checke ud af hotellet før tid. Plus at få et stykke papir fra hotelmanageren på at jeg vil checke ud af værelset.

...

Vi tager vores taxa kl. 11.00 og forlader hotellet efter 2 dage i helvede. Helt brugte og smadret efter 2 dage stort set uden søvn.

...”

I mail af 27. august 2019 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

”...

Det virkede stadig ikke efter det blev skiftet. Normal køleskabstemperatur ligger på ca. 4-5c. Vil skyde på temperaturen lå på ca. 15-20 gader i det køleskab. Så nej det fungerede ikke som et køleskab skal. Det har jo ikke noget med min forventninger til hvor meget et køleskab skal køle.

...

Jeg har et dokument her, der er underskrevet af hotellet, på vi er checket ud af vores værelse. Så de har derfor frit kunne genudleje det til andre.

Jeres guide [...] var selv tilstede da vi tjekkede ud af værelset og godkendte selv af hotellet måtte slette os fra værelset og hotellet.

...”

I mail af 6. oktober 2019 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...

Nu rejser jeg jo ikke lige frem rundt med et termometer når jeg er på sommerferie. Så ved ikke lige hvad for en dokumentation i ønsker jeg skal kunne fremsende her. Både jeg og min kæreste kan dog bevidne, at når man normalt ligger sin hånd i et køleskab så bør det virke koldt. Og det vand man har i køleskabet bør også være koldt og ikke lunkent. Ligeledes når man mærker på den luft aircondition blæser ud, bør det føles køligt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 29. august 2019 til rejsearrangøren og mails af 17. oktober, 25. november og 4. december 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”... kompensation for de 2 dårlige dage på Mimosa. Og dækket mine udgifter til at flytte hotel / booking af nyt hotelophold i de sidste 5 dag.” svarende til 1.184,02 bgn for indkvartering og taxa til det nye hotel og til lufthavnen.

Rejsearrangøren gør i mail af 26. august 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Indledningsvis vil vi gerne beklage vores [rejseleders] opførsel. Din kritik har vi videregivet til den guideansvarlige her på kontoret, som har taget sagen op med [rejselederen]. Hotel Mimosa er et af vores meget populære hoteller, som vi sjældent har henvendelser omkring. Derfor forbavser det os, at I har haft så dårlig en oplevelse på hotellet. I beskrivelsen fremgår det tydeligt, at der er tale om et meget centralt beliggende hotel, som ligger i et område tæt på centrum med mange muligheder for at gå i by, shoppe eller benytte forskellige forlystelser. Desuden har hotellet ofte livemusik eller forskellig underholdning fx shows, både i dags- og aften timerne. Vi oplyser omhyggeligt, at der på grund af den centrale beliggenhed vil være gadestøj om aftenen. Gadestøj kan være mange ting som støj fra de omkringliggende barer og diskoteker. Gadestøj er ikke nødvendigvis blot trafikstøj.

I klagede over jeres køleskab, som straks blev udskiftet. Desværre kølede køleskabet ikke helt som forventet; men det fungerede, som det skulle.

I klagede over jeres aircondition, som I ikke følte kølede tilstrækkeligt. Der var en tekniker oppe og se på anlægget, og instruerede jer i at indstille det. Teknikeren bekræfter, at anlægget fungerede, som det skulle.

I følte, at der var mere støj end påregneligt, og derfor tilbød hotellet jer først et andet værelse, der vendte ud mod den anden side af hotellet og dermed væk fra den værste støj. Det værelse ønskede I ikke at flytte til. Dernæst tilbød hotellet jer en lejlighed i et andet område af hotellet. Denne lejlighed ønskede I ikke at se. I stedet fandt I selv et andet hotel og flyttede uden at fortælle vores rejseledere, hvor I flyttede hen. Vi formoder, at jeres ferie herefter forløb til jeres tilfredshed.

Vi kan ikke tilbyde at refundere de 5 døgn, hvor I havde indlogeret jer for egen regning på et andet hotel, da vores rejseledere ikke var klar over, hvor I boede, og om I evt. ville komme tilbage og benytte jeres værelse.

...”

I mail af 12. november 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Den 21.07.2019 ringer [klageren] på servicetelefonen og klager over, at der er støj fra de omkringliggende barer og diskoteker. Dette generer deres nattesøvn.

Vi vil tillade os at gøre opmærksom på, at der i beskrivelsen af hotel Mimosa tydeligt gøres opmærksom på, at hotellet er beliggende med kun 50 m til lokalt centrum. Vi nævner flere steder i beskrivelsen, at der er tale om et hotel med en central beliggenhed tæt på både strand og centrum, ligesom vi skriver, at hotellet er et godt valg, hvis man gerne vil bade, slikke sol, shoppe og gå i byen. Vi nævner også, at Golden Sands har det hele - skøn strand, masser af gode butikker og sjove forlystelser.

Vi skriver også direkte, at hotellet er populært blandt vores unge gæster, som hygger sig ved poolområdet og nyder den centrale beliggenhed. Vi skriver også, at der om aftenen ofte er livemusik og forskellig underholdning.

Under hotelbeskrivelsen findes et afsnit "Mere om Hotel Mimosa", og her skriver vi følgende:

Mimosa Hotel & Spa er et meget lækkert hotel med særdeles central beliggenhed. Det betyder, at der i aften timerne kan være gadestøj fra området.

Med den beskrivelse finder vi, at vi tydeligt har gjort opmærksom på hotel Mimosas beliggenhed og forholdene omkring hotellet.

I samarbejde med hotellet tilbyder vores rejseleder [klageren], at de kan flytte til et større værelse med en mere ugeneret beliggenhed - se venligst bilag [...]. Det ønsker familien ikke at tage imod og meddeler, at de flytter til et andet hotel. [Klageren] oplyser ikke, hvor de flytter hen.

I forbindelse med opholdet på hotel Mimosa har [klageren] klaget over, at køleskabet på værelset ikke kølede tilstrækkeligt. Derfor skiftede hotellets personale køleskabet ud med et andet, som hotellets teknikker bekræfter fungerede, som det skulle.

[Klageren] klagede også over, at Air Condition anlægget ikke kølede tilstrækkeligt. Hotellets teknikere checkede omgående anlægget, og kunne ikke påvise nogen fejl. Anlægget kølede som det skulle.

Med baggrund i ovenstående finder vi ikke, at der er grundlag for at hæve købet og finde et andet hotel. Vi kan derfor ikke imødekomme [klagerens] krav om refusion af udgifter til et andet hotel og kompensation for det 1. døgn på hotel Mimosa.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 29. august 2019 til klageren og mail af 29. november 2019 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

I henhold til lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 10, stk. 1, skal en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå angive det fulde indhold af aftalen og endvidere omfatte de oplysninger, der er nævnt i §§ 6, stk. 1 og 2, og 10, stk. 2. Det er derfor ikke længere tilstrækkeligt, at rejsearrangøren i aftalen henviser til en brochure, hjemmeside eller andet lignende markedsføringsmateriale, jf. bemærkningerne til lovens § 10.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren i strid med samme lovs § 9, stk. 2, jf. § 10, ikke har givet klageren oplysning om indkvarteringsstedets væsentligste kendetegn, herunder eventuelle støjgener, på et varigt medium, jf. § 6, stk. 1, nr. 3.

Ankenævnet finder herefter, at de faktiske ulemper i form af høj musik og fyrværkeri om aftenen og natten under opholdet på det bestilte hotel – efter en helhedsvurdering – har overskredet den tolerancetærskel, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere.

Da rejsearrangøren ikke har godtgjort, at støjgenerne kunne afhjælpes og henset til den ikke fuldt ud tilfredsstillende guideservice, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Manglerne bedømmes kompensationsmæssigt fra ankomstdagen lørdag den 20. juli til mandag den 22. juli 2019, hvor klageren flyttede til et andet hotel.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.700 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af udgiften til indkvartering på et andet hotel og taxa på modværdien i danske kroner af 1.184 bgn, idet klageren må anses for at have overholdt sin tabsbegrænsningspligt.

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 har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.700 kr. og modværdien i danske kroner af 1.184 bgn til klageren [Klageren] samt renter fra den 2. oktober 2019. 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 [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand