

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-2569

afsagt den 27. februar 2020

KLAGER	[Klageren]	(2 voksne/2 børn)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Ayia Napa, Cypern. 30.8.-6.9.2019.	
PRIS	I alt 9.656 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. støjgener dagligt fra restaurantens kompressor.	
KRAV	”Kompensation for rejsen”	
KLAGEGEBYR	24. oktober 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	19. december 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 600 kr. til klageren [Klageren] samt renter fra den 28. marts 2020. 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 24. august 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Ayia Napa, Cypern, for 4 personer for perioden fra fredag den 30. august til fredag den 6. september 2019 med indkvartering i toværelses handicapvenlig Family lejlighed med terrasse på hotel [...] Sandy Bay Beach. Uden forplejning.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. støjgener dagligt i tidsrummet kl. 4.30 til kl. 21.30 fra restaurantens kompressor.

På rejsearrangørens hjemmeside er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

De lave bygninger på [...] Sandy Bay Beach giver dig følelsen af at bo i en fredelig græsk landsby, og hotelområdet byder på mange dejlige lejlighedstyper.

...

[...] Sandy Bay Beach ligger i rolige omgivelser lige ud til havet. I området omkring hotellet findes en del restauranter og enkelte butikker.

...

2-Værelses handicapvenlig med terrasse mod omgivelserne

...

Støj fra hotellets restaurant kan opleves som forstyrrende i nogle lejligheder.

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår bl.a.:

”...

[Rejsearrangøren] Servicetelefon	Telefon
Ayia Napa	+357 [...]

...

Er du utilfreds med noget? Fortæl os det

Oplever du i løbet af ferien, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til vores personale på rejsemålet, i stedet for at vente til du er kommet hjem.

Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme.

Kontakter du os ikke på rejsemålet, kan det få indflydelse på din ansøgning om evt. kompensation.

...

Vigtig information

...

For rejsen gælder rejsebetingelserne "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser" samt de vilkår, som fremgår af denne billet og på [Rejsearrangøren].dk.

Betingelserne finder du på [https://www.\[Rejsearrangøren\].dk/info/rejsebetingelser](https://www.[Rejsearrangøren].dk/info/rejsebetingelser).

...”

I sms af 3. september 2019 kl. 19.01 til guiden anfører klageren bl.a.:

”...

Jo tak og hvis jeg må komme med et lille brok mere :) Så ligger vores værelse klods op af restaurantens udsugning som kører fra 0430-2130 med en frygtelig larm. På hjemmesiden står der, at der kan være forstyrrelse fra restauranten. Dækker det over beskrivelsen af hvad jeg beskriver?

...”

I sms af 3. september 2019 kl. 19.14 til klageren anfører guiden endvidere:

”...

Jeg skal være ærlig, at indrømme, jeg har ikke helt styr på værelses situationen på hotellet. Jeg har bedt hotellet om, at kontakte jer i løbet af morgendagen eventuelt, kan i gå op i morgen formiddag og høre med receptionen.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i rejsearrangørens elektroniske klageformular og gør yderligere gældende:

”...

Vi havde støj fra bagsiden af en restaurant/køkkenet med en kompressor/udsugning fra kl. 0430 til kl. 2130 hver dag. Vi gjorde helpdesk opmærksomme på det søndag, ankom fredag, vi fik besked på vi kunne købe os til andet værelse. Jeg talte med guiderne senere via SMS pga et andet problem med låsen på vores dør hvor jeg også gjorde opmærksom på ovenstående. Først torsdag får vi muligheden for at skifte værelse. Ikke i orden at beskrivelsen på hjemmesiden er at der kan være forstyrrelse fra restaurant når det næsten er larm hele døgnet. Jeg regner med at høre fra jer.

...

Var du i kontakt med [Rejsearrangøren] under ferien vedr. dine synspunkter? Ja
Hvornår var du i kontakt med os? Søn, tirsdag, onsdag

...”

I udateret mail til rejsearrangøren anfører klageren bl.a.:

”...

Fredag og søndag gjorde vi helpdesk opmærksom på larmen. Måske de har ringet til os på hotellet vedr. andet værelse om onsdagen men nu er det jo ikke der vi tilbringer vores tid når vi er på ferie. De skriver til mig på sms torsdag og vi skal hjem fredag. Ville I flytte værelse for en nat? Da jeg skriver til guiderne vedr. larmen, er for, de fremover er klar over problemet.

...”

I mail af 27. oktober 2019 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

I deres værelsesbeskrivelse står der følgende: støj fra hotellets restaurant kan opleves som forstyrrende i nogle lejligheder - for os er denne beskrivelse som om der er støj fra hotellets gæster og ikke en kompressor der står og kører fra kl. 04.30 til 21.30, samt de ansatte

der møder ind og holder rygepauser lige uden for vores dør, i deres beskrivelse er hotellet røgfrit.
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i udateret mail til rejsearrangøren og mail af 17. december 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Kompensation for rejsen”.

Rejsearrangøren gør i udateret mail til Ankenævnet bl.a. gældende:

”...

Alle henvendelser til vores personale logges i vores interne system. Af loggen kan vi se, at du tog kontakt med vores personale pr sms d. 3/9, idet I havde haft nogle problemer med lejlighedens dør/ lås.

...

Da guiden samme aften fulgte op på, om alt var i orden, og om I havde fået de lovede iskort, bekræftede du, at alt var ok. Dog havde du en lille sag mere, som du ville påtale.

Det var støj fra restaurantens udluftningsanlæg, som afstedkom støjgener for jer.

Dette blev der også taget aktion på fra guidens side, og hun bad hotellet undersøge, om I kunne tilbydes flytning til en anden lejlighed.

Hotellet forsøgte at ringe til jer flere gange dagen efter, da de havde en anden lejlighed, som I kunne flyttes til. Det lykkedes først at få kontakt til jer d. 5/9. Her tilbød hotellet jer flytning til en anden lejlighed.

I takkede nej til den tilbudte lejlighed, men spurgte om der kunne gives kompensation i stedet. Dette afviste hotellet med henvisning til, at støj fra restauranten kan forekomme.

I vores beskrivelse af den bestilte værelsestype oplyses, at støj fra restauranten kan være forstyrrende for nogle lejligheder. Vi mener derfor ikke, at dette er en fejl ved den anviste lejlighed.

På foreliggende grundlag må vi meddele dig, at vi ikke kan imødekomme jeres anmodning om kompensation i rejsens pris.

...”

I mail af 6. december 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Når klager er gået ind på [Rejsearrangøren].dk og fundet frem til det ønskede hotel og afrejsedato/længde og udrejse lufthavn, så kommer klager ind på følgende side i bookingdialogen:

Her skal klager tage stilling til, hvilket type af værelse, som de ønsker på det valgte hotel:

...

Her finder klager al information omkring hotellet og dens faciliteter, så det er muligt på forhånd at finde det alternativ, der passer bedst for ønsker til den kommende rejse.

Scroller klager lidt ned på siden, kommer nedenstående information op, hvor klager kan gå ind og læse mere detaljeret om, hvad de enkelte værelsestyper kan tilbyde og hvor de ligger på hotellet under ”Sådan bor du”

...

Klager har i sin bestilling valgt at bestille værelsestypen ”2-vær. handicapvenlig Family med terrasse”.

...

Under Family findes der flere valgmuligheder af lejlighedstyper. Ved at klikke på den ønskede værelsestype, har vi oplyst følgende om lejligheden til klager ved bestillingen:

Der står, som klager også har sendt ind af dokumentation til Pakkerejse Ankenævnet: ”Støj fra hotellets restaurant kan opleves som forstyrrende i nogle lejligheder”.

Vi har ligeledes et oversigtskort over lejlighedernes placering, hvor klager også kan se, hvordan den valgte lejlighed ligger placeret i forhold til hotellets pool, miniland, restaurant m.m.

...

Vi finder, at hoteltekst og oversigtskortet viser de faktiske forhold på hotellet.

...

Ved bekræftelsen af bestillingen, skal klager aktivt acceptere, om de gældende [Rejsearrangøren]’s Rejsebetingelser er godkendt og dermed læst, før endelig bekræftelse af bestillingen kan foretages.

Vi må gå ud fra her, at klager aktivt har læst og accepteret både vores information om den valgte værelsestype samt rejsebetingelserne.

Da klager har bestilt sin rejse, så har klager haft følgende information om sin kommende rejse på ”Min side”, hvor både ”Rejsebetingelser” og ”Vigtigt at vide” er tilgængelig.

Klager er gjort bekendt med ”Punkt 9 – reklamationer” under bookingdialogen samt på den vedhæftede ordrebekræftelse/billet/faktura af den 24. august 2019. På billetten står der følgende på side 4 af 6:

Er du utilfreds med noget? Fortæl os det

Oplever du i løbet af ferien, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til vores personale på rejsemålet, i stedet for at vente til du er kommet hjem.

Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme.

Kontakter du os ikke på rejsemålet, kan det få indflydelse på din ansøgning om evt. kompensation.

...

På ordrebekræftelsen/faktura/billetten bliver der henvist til at kontakte vores personale på rejsemålet, hvis der er noget, der ikke lever op til forventningerne. Ligeledes har vi gjort det tydeligt, hvordan vi kan kontaktes både på SMS samt på billettens side 3 af 6, hvor følgende kontakt information er oplyst:

...

[Rejsearrangøren] servicetelefon	Telefon
Ayia Napa	+357 [...]

...

Vores personale tager igen fat i hotellet den 3. september 2019 om aftenen, og hotellet forsøger kontakt til klager flere gange både den 4. september og 5. september uden held. Siden vælger hotellet at skrive en SMS til klager den 5. september 2019 (SMS tekst vedhæftet) for at få kontakt. Hotellet har forsøgt at kontakte klager med tilbud om at flytte til en anden 2-værelses Family lejlighed, som lå væk fra restauranten.

Havde klager taget kontakt til [Rejsearrangøren] før den 3. september om aftenen, ville vi kunne have løst situationen ved at finde en anden lejlighed på hotellet uden beregning.

...

Vi kan forstå, at klager har været bekendt med ordlyden ved vores kontakt til vores personale, men har haft andre forventninger til støjen end den, som der blev oplevet.

Støj kan ikke udelukkende forventes at komme fra restaurantens besøgende, men støj kan også være baggrundsstøj, der kan variere i lydniveau som følge af lejlighedens placering ved restauranten.

[Rejsearrangøren] har over sæsonerne haft mange gæster overnattende i disse værelsestyper, og lyden opfattes forskelligt fra gæst til gæst.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i udateret mail til klageren.

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 støj fra hotelrestaurantens kompressor dagligt i perioden kl. 4.30 til 21.30 under opholdet – efter en helhedsvurdering – har overskredet den tolerancetærskel, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Manglen bedømmes kompensationsmæssigt fra klagerens reklamation om aftenen tirsdag den 3. september 2019 til klagerens hjemrejse fredag den 6. september 2019.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 600 kr.

Den omstændighed, at klageren afslog afhjælpning torsdag den 5. september 2019 – dagen før hjemrejse – kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet skal henstille, at rejsearrangøren i parternes aftale tydeligt angiver kontaktoplysninger, der giver den rejsende mulighed for hurtigt at kontakte rejsearrangøren for at indgive en klage over en mangel, som konstateres under leveringen af pakkerejsen i forbindelse med den rejsendes reklamationspligt.

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 600 kr. til klageren [Klageren] samt renter fra den 28. marts 2020. 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