

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 199/04

afsagt den

REJSEMÅL: Mallorca, 18.6. – 26.6.2004

PRIS: I alt kr. 14.017,- inkl. børnerabatter og startpakke

KLAGEN ANGÅR: Utilfredsstillende indkvartering, navnlig pga. beliggenheden af lejligheden, sygdom forårsaget af uhygiejnisk swimmingpool samt mangelfuld rengøring

KRAV: ”Godtgørelse for 1 dags rengøring samt 3 dages sygdom pga. badning i poolen, i alt 5.000 kr.”

SAGEN INDBRAGT: 16. juli 2004

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 7. december 2003 en rejse til Mallorca for perioden fra fredag den 18. juni til lørdag den 26. juni 2004 med indkvartering på Apts. Alcudia Garden i 2-værelses lejlighed. Ingen pension.

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

”.....

Lejlighederne er beliggende 50 m fra den dejlige og børnevenlige Alcudia strand samt tæt på både restauranter, barer og indkøbsmuligheder.

.....

Stort poolområde med separat børnepool og liggestole til fri afbenyttelse. Alcudia Garden har derudover reception, restaurant, bar, tv-stue, minimarked og legeplads.

.....

Lyse og velholdte 1- og 2-værelses lejligheder med bad/toilet. De 2-værelses lejligheder har separat soveværelse, og begge typer lejligheder har kombineret stue/køkken med køleskab. Alle lejligheder har balkon eller terrasse samt air condition, telefon, tv og safeboks (flere af disse mod gebyr). Det må påregnes, at gadestøj kan forekomme pga. den centrale beliggenhed.
.....”

Klageren gør gældende, at ”standarden slet ikke svarer til beskrivelsen i jeres katalog” og anfører i skrivelse af 27. juni 2004 til bureauet bl.a.:

”.....

Udsigten var taget af spisesalen. Ikke særlig god i betragtning af, hvornår vi havde bestilt vores rejse, og vi hørte/mødte flere, der havde fået tilbudsrejser med bedre beliggenhed/udsigte.

Lejligheden stank af friture konstant, så vi kunne lige så godt have boet i en grillbar.

Yderligere mere var vi syge alle sammen efter at have været i poolen – med opkast og diarre til følge i 3 dage.

Vi observerede en ”snotklat” i poolen i 2 dage, og der lå gamle blade på bunden, det bekræfter os i, at der ingen rengøring var heller ikke i den uge, vi var der.

Rengøringen svarer heller ikke til standarden, da vi kun fik gjort rent på værelset 1 gang på 1 uge, hvor I i jeres katalog skriver, at der er rengøring 5 gange om ugen.

Desuden bør beskrivelsen i jeres katalog fremgå tydeligere, da man skal krydse en befærdet vej for at komme til stranden.
.....”

Klageren kræver et nedslag i rejsens pris på i alt 5.000 kr.

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 1. juli 2004 til klageren bl.a. gældende:

”

Det er beklageligt, at I blev anvist en lejlighed lige over kompleksets restaurant. Desværre henvender I jer ikke på noget tidspunkt til vores rejseledere omkring dette. De ville gerne have hjulpet med at finde en anden lejlighed med en bedre beliggenhed, hvis I havde gjort opmærksom på problemet.

Vi har også set artiklen i Ekstra Bladet, som må stå ganske for avisens egen regning. Vi kan oplyse, at alle vore hoteller dagligt fører logbog over vedligeholdelse, rensning og tilsætning af kemikalier i swimmingpools. Ydermere kontrolleres vandforsyningen ikke kun til swimmingpools, men også til aircondition anlæg og køkkenregioner med uregelmæssige mellemrum, dog mindst hver 14. dag af de lokale veterinærmyndigheder. Vi kan bekræfte, at der ikke er fundet anledning til bemærkninger i den periode, I boede på komplekset. Vi kan derfor ikke medgive, at jeres maveonde skulle være forårsaget af vandet i swimmingpoolen.

Når man bor i lejligheder, kan man ikke påregne daglig rengøring, hvilket vi også gør opmærksom på i vor prisliste på siderne ”Værd at vide”. I vor informationsbog, der ligger frit tilgængeligt i hotellets reception, finder man nøjagtige oplysninger om rengøring og håndklæde- og linnedskift. Er man ikke tilfreds med disse ting, kan man ved henvendelse til vore rejseledere let få gjort rent en ekstra gang.

Vi har ikke skrevet i vort katalog, at man skal krydse en vej for at komme til stranden; men vi har skrevet, at der er ca. 50 m til stranden. Vi vil naturligvis overveje, om det er en oplysning, der fremover skal med i vort katalog.

.....”

Bureauet gør endvidere i skrivelse af 19. august 2004 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”

Det er naturligvis med stor beklagelse, vi må notere, at H.R. ikke var tilfreds med den anviste lejligheds beliggenhed, samt at de følte sig generet af duftene fra den nærliggende restaurant. Desværre har H.R. ikke på noget tidspunkt henvendt sig til vore rejseledere omkring dette problem, og vi har derfor ikke haft mulighed for at afhjælpe disse ting. Vore rejseledere kommer dagligt på Apts. Alcudia Garden. Desuden får vore gæster ved ankomsten udleveret en velkomstfolder, hvor navn og adresse samt telefonnummer på vort kontor på Mallorca fremgår. Derudover bliver vore gæster oplyst om rejseledernes nødtelefonnummer, så der er rig mulighed for at kontakte vore rejseledere.

Vedlagt fremsendes certifikat fra Centro Medico Alcudia, hvor det bekræftes, at hotel Alcudia Gardens pool er regelmæssigt undersøgt i perioden 01.05.2004 til 06.07.2004, og at der i den periode ikke har været årsag til bemærkninger, hvilket omfatter den periode hvor H.R. boede på komplekset. Vi kan med baggrund i dette certifikat ikke medgive H.R., at deres sygdom skulle være forårsaget af hotellets swimmingpool, ligesom vi heller ikke kan medgive, at poolen ikke blev rengjort og vedligeholdt som påkrævet. Yderligere dokumentation kan naturligvis fremskaffes, hvis det skønnes nødvendigt.

I vort sommerkatalog 2004 har vi beskrevet Apts. Alcudia Garden på side 103 og på vor hjemmeside under rejseid. Nr. 2134. Begge steder oplyser vi, at der er 50 m til stranden. På side 101 i samme katalog og på vor hjemmeside under Mallorca er Apts. Alcudia Center indtegnet på bykortet over Alcudia. Her ser man tydeligt, at man skal krydse en vej for at komme ned på stranden. Vi finder derfor ikke, at der er tale om en fejl eller mangel, der kan udløse kompensation.
.....”

Ankenævnets bemærkninger

Ankenævnet finder efter de foreliggende oplysninger ikke grundlag for at betvivle rigtigheden af bureauets oplysning om, at der ud fra de stedfundne prøver – foretaget af de lokale sundhedsmyndigheder – ikke er fundet tegn på, at vandet i swimmingpoolen har været smittekilde for det pådragne maveonde.

På denne baggrund finder Ankenævnet det ikke med den fornødne sikkerhed at kunne lægge til grund, at klagerens og hendes families maveonde skyldes forhold, som bureauet kan gøres ansvarlig for.

Ifølge § 26 i pakkerejseloven 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 reklamlationspligt 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 rejsemålet har reklameret behørigt over den anviste lejlighed – herunder den mangelfulde rengøring - 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.