

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2008/0056

afsagt den

| | |
|----------------|--|
| REJSEMÅL | Fodboldtræningslejr i Antalya, Tyrkiet. 15.3.-22.3.2008 |
| PRIS | I alt 229.150 kr. |
| KLAGEN ANGÅR | Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. hotellets beliggenhed, værelsernes beliggenhed, byggestøj og -støv fra renovering, opredningernes standard, manglende frugt og kager, utilfredsstillende opfyldning af minibaren samt utilfredsstillende fodboldbaner. |
| KRAV | Kompensation på i alt 17.600 kr. svarende til 400 kr. pr. deltager. |
| SAGEN INDBRAGT | 21. maj 2008 |

Sagsfremstilling

Klageren købte den 15. februar 2007 en rejse ”Træningslejr i Antalya”, Tyrkiet, for 44 personer for perioden fra lørdag den 15. marts 2008 til lørdag den 22. marts 2008 med indkvartering i 13 triple værelser, 1 dobbeltværelse og 1 enkeltværelse på hotel Limak Atlantis. Med All inklusive.

Klageren gør gældende, at hotellet lå længere væk fra byen Belek end lovet, at værelserne ikke var beliggende i nærheden af hinanden, at der var byggestøj og -støv, at minibaren ikke blev fyldt op, og at frugtordning efter træning og kagebord på egen etage manglede.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

- Gratis transfer til banerne
- Gratis sauna, tyrkiskbad og dampbad

...

- Gratis værelse til massage og spillernes ting.

...

- 18 lt. vand for hver træning.
- Der tildeles værelser til alle spillere på samme etage.
- Vand og soda i minibar (skal serveres 1 gang om dagen).

...”

Af voucheren fremgår bl.a. følgende:

” ...

By:

Bureau

Phone: +45 – xx xx xx xx

...

Notes:

Contact Agent in Antalya :

Bureau

Tlf.: +90 xxx xxx xx xx

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 26. marts 2008 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

I det store hele levede det op til vores krav og det vi havde aftalt eller var blevet lovet, men der var dog nogle ting som faldt uheldigt ud, som var umuligt at få rettet op på i Tyrkiet.

...

1. Værelses inddelingen var godt nok på samme etage, men når nu hotel Atlantis var så stort som det var, var placeringen ikke ideelt. Vi blev placeret rundt i alle hjørnerne væk fra hinanden.
2. Minibaren blev ikke fyldt op hver dag som aftalt. Når der så en sjælden gang blev fyldt lidt ind var det kun almindelig vand, og så kun til 2 personer selvom der boede 3 på hvert værelse. Vi kunne ikke overbevise hotellet om, at der konstant manglede sodavand i minibaren, så det betød at vores spillere brugte mange penge på at købe ½ liters cola og fanta i det lille supermarked som var på hotellet, til meget dyre priser.
3. Den ekstra opredning der var på hvert værelse, var blot en stol eller sofa som blev slået ud. Det var ikke optimalt når vi snakker om fodboldspillere der skal være frisk og udhvilet til hver træning.

...

5. Frugt ordningen der skulle være før og efter hver træning eksisterede ikke.
6. Kagebordet der skulle være på vores egen etage var der heller ikke.

...

9. Hotellet var under renovation. Det betød at der var meget larm flere steder til stor irritation for flere af gæsterne. Der var meget støvet og beskidt alle steder.
10. Flere af fodboldbanerne var rene grusbaner og især den første dag blev vi tildelt en rigtig lorte bane.
11. Vi blev lovet at hotel Atlantis lå ved siden af hotel Arcadia, det passede ikke. Arcadia lå ca. 700 mtr. fra byen Belek men Atlantis lå ca. 3 km. fra Belek. Derfor blev de medrejsende forældre sure over, at de skulle ofre penge på Taxi hver gang de skulle til Belek.

..."

Klageren kræver kompensation på i alt 17.600 kr. svarende til 400 kr. pr. deltager.

Bureauet gør i mail af 11. april 2008 til klageren bl.a. gældende:

"...

Jeg vil gøre dig opmærksom på at sådan en klage skulle være lavet mens I var i Tyrkiet hvor vi kunne have mulighed for at rette fejlen. Netop derfor gave jeg dig mit mobil nr. som en særlig service. På det nr. kunne du kontakte mig døgnet rundt har jeg tilbudt.

Vedrørende følgende punkter 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-12 burde du have kontaktet mig på mobilen fra den første eller anden dag under opholdet.

Det kunne jeg nemt have hjulpet jer med.

..."

I brev af 20. juni 2008 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

"...

For så vidt der opstod problemer under rejsen har jeg tilbudt BN 2 muligheder, som er bureauets sædvanlige service: Tilbud om at kontakte min lokal agent og bureau tlf. +90 xxx xxx xxxx som står for landarrangementet eller bureau på mobil xxxxxxxx. Begge kontakt muligheder døgnet rundt service.

BN har ikke kontaktet mig eller bureauet under rejsen, og har derfor frataget mig og bureauet mulighed for at rette eventuelle fejl som f.eks. de af BN nævnte utilfredsstillende punkter: Alene af den grund afviser jeg alle klager fra BN.

...

I denne forbindelse skal jeg oplyse at de af Dem fremsendte ankenævnets bilag 3 og 4 og 6 og 7 intet har med bureauet at gøre. Bilag 3 og 4 drejer sig om oplysninger indhentet af BN d.d.? direkte fra Arcadia Hotel før rejsen var endelig bestilt hos bureauet. Bilag 6 og 7 er sandsynligvis forfattet af BN direkte til rejsedeltagere.

Derfor er bilag 3, 4, 6 og 7 er sagen uvedkommende

...

Jeg kan tilføje til hans punkt 11 at ændring (opgradering) af hotellet var tilbudt af hotellet fordi det var et bedre og nyere hotel (Arcadia var bygget i 1995 og Atlantis i 2002) i samme hotelkæde. Ændringen var deres fri valg efter at de har studeret det ny hotels webside. Bureauet har oplyst BN i telefon om at Atlantis hotel lå 10 km fra Hotel Arcadia. Ændringen var blevet accepteret af både A og BN.

Der blev aldrig spurgt om afstanden til byen Belek da det heller ikke var relevant.

...

Punkt 11: Jeg må afvise BNs svar som værende et falsum. Der var ikke nogen rejseleder på rejsen. Bureauet har solgt en fly rejse med hotelophold og transfer fra/til lufthavnen i Antalya. Der kan ikke komme et svar fra en rejseleder, når der ikke er nogen rejseleder!!
BNs udtalelse om at A's bror gjorde alt hvad han kunne for at rette op på små fejl kan ikke bruges til noget da han ikke er rejseleder men rejsedeltager som alle andre.

..."

Pakkerejse-Ankenævnet har sluttelig bedt om mit rejsebureaus almindelig betingelser for den påklagede rejse.

Bureauets betingelser for den påklagede rejse samt for alle andre rejser er at finde nederst på alle mine fakturaer. Hertil kommer endnu en "betingelse" som bliver AFGIVET MUNDLIGT i forbindelse med alle mine rejser : At de får mine og min lokalagents telefon-numre som kan kontaktes døgnet rundt i tilfælde af eventuelle problemer.

..."

Klageren har i brev af 15. juli 2008 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

"...

1.

Det er korrekt at vi kunne kontakte bureauet under hele turen, men da det i starten kun var bagateller (troede vi) mente vi at en tyrkisk statsborger på stedet kunne løse opgaven mindst ligeså godt som hvis der blev ringet til bureauet. Derfor var IK som var med i selskabet til stor gavn for alle, personen som skulle løfte opgaven på stedet. Han kunne dog ikke overbevise receptionen og den ansvarlige dirketør på hotellet om, at det vi var blevet lovet manglede.

..."

Ankenævnets afgørelse

Ifølge pakkerejselovens § 26, stk. 1 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 en mangel.

Arrangøren kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. pakkerejselovens § 26, stk. 2.

Da bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen ikke skriftligt har oplyst klageren om dennes reklamationspligt i medfør af lovens § 26, finder Ankenævnet, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation.

Ankenævnet finder herefter, at indkvarteringen navnlig pga. byggestøj og –støv, mangelfuld opfyldning af minibaren og utilfredsstillende fodboldbaner ikke har svaret til, hvad klageren efter aftalegrundlaget med rette har kunnet forvente.

Rejsen har derfor været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 17.600 kr.

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 bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet, fastsættes sagsomkostningsbeløbet til 1.500kr. (sagskategori 1).

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklageovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Ankenævnet skal henstille, at bureauet fremover overholder de pågældende bestemmelser i lov om pakkerejser og herunder tydeligt angiver reklamationspligten.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 17.600 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275,00 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.