

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2008/0146

afsagt den 22. juni 2009

REJSEMÅL	Sunny Beach, Bulgarien. 27.7.-10.8.2008
PRIS	18.780 kr. (ekskl. forsikring)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. støjgener, utilfredsstillende standard af indkvarteringen, og at balkonen skulle deles med naboværelset.
KRAV	”En kompensation i form af penge”
SAGEN INDBRAGT	15. september 2008

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. januar 2008 en rejse for 4 personer til Sunny Beach, Bulgarien, for perioden fra søndag den 27. juli til søndag den 10. august 2008 med indkvartering i en 2-værelses lejlighed på lejlighedskompleks Blue Pearl / Riviera Blue. Ingen pension.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

” ...

1. Larm dag og nat. Mange ung rejse selskaber.
2. Kunne ikke opholde os ved poolen, da der kun var unge larmende mennesker, masser af flyvende bolde, luftmadrasser og smadrede ølkrus.
3. Vores værelse var ved at falde fra hinanden. Den var simpelthen smadret. Meget beskidt. Manglende service + stole.
4. Balkonen skulle deles med naboværelset. Intet skillerum.

...”

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a.:

” ...

Blue Pearl /Riviera Blue

...

Lejlighedskomplekset består af 2 bygninger som er færdigbygget i 2006 i en så moderne indrettet stil, at det kan komme helt bag på nogle gæster, men som en positiv overraskelse. Der findes 2-værelses samt 3-værelses lejligheder, med et hyggeligt opholdsrum og et eller 2 soveværelser. Til lejlighederne hører bad/toilet, balkon samt lille køkken.

...”

Klageren har i breve af 14. august og 14. september 2008 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

” ...

Hvad kataloget og jeres hjemmeside intet meldte om, var at det var et hotel for unge rejsende (PR. sekr.), fra Holland og England. Absolut ikke beregnet for en familie med børn, som os. Vi har levet i en larm så man ikke tror det muligt, dag og nat, i 14 meget lange dage. Ved poolen var det totalt umuligt at opholde sig, da der var et inferno af flyvende bolde, fyldt med luftmadrasser, og ligeså mange ghattoblastere og fulde mennesker.

...

Det var fuldstændig umulig at lukke et øje om natten. Der var så meget høj musik, råben, skrig, hamrende på døre, løben på gangene osv. så det var en noget klatøjet familie, der endelig landede i Billund i søndags den 10/8-08. Mareridtet var slut.

For slet ikke at tale om alle de fejl og mangler der var på hotellet. ALT var ved at falde fra hinanden. Vi valgte netop hotellet fordi det var rimelig nybygget, og fordi det lå pænt langt fra centrum, og den larm det måtte medføre.

...

Vores lejlighed/værelse var en historie for sig selv. Når vi forsøgte at lukke døren til badeværelset, ja så røg hele dørkarmen af. Når vi ville tænde for vandet i det såkaldte køkken, så stod vi med hele armaturet i hånden. Køleskabet varmede, badekarret var faldet fra hinanden og vi havde ikke noget porcelæn eller bestik. Efter en klagen på 5 dage lykkedes det os så endelig at få dem til at komme med lidt til os, så vi lige kunne få lidt morgenmad i vores feriebolig. Ikke helt nok til 4 personer, men vi måtte klare os med det, for de sagde at de ikke havde mere. Så havde vi godt nok ikke stole nok, til at vi kunne sidde ned og spise samtidig. Der var 2 stole og et lille bord på balkonen. Ikke meget når vi er en familie på 4 personer som har bestilt og betalt for 4. På 10 dagen lykkedes det mig så endelig at få dem til at komme med 2 stole mere. Balkonen skulle vi i øvrigt dele med nabo værelset!!! Der var intet skillerum i mellem de to værelser. Så meget for det privat liv... Kunne nu også være lige meget for udsigten var en brakmark/losseplads.. Rengøringen på værelset tør jeg næsten ikke nævne.. Der var så beskidt og ulækkert at det var helt pinligt. Lagvis af støv og nullermænd og et gulvtæppe man klistrede fast i. Vi nævnte naturligvis alt dette for jeres guide. Han var en da med oppe og se vores værelse, men virkede ikke helt som om han havde tænkt sig at gøre noget ved det. For intet skete.

...”

”...

Vi havde faktisk ikke pakket vores bagage ud endnu, efter første dag, da vi håbede at han kunne hjælpe os til at blive flyttet. Men som sagt, han var bestemt ikke særlig effektiv. Og til sidst opgav vi, og levede med de problemer der var.

...”

Klageren gør krav på ”En kompensation i form af penge”.

Klageren har yderligere begrundet sin klage i brev af 21. oktober 2008 til Ankenævnet.

I brev af 11. september 2008 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Med den larm De beskriver, forstår jeg ikke, hvorfor de ikke næste morgen på informationsmødet, bad om at blive flyttet, så de have en chance at nyde Deres ferie, vi har jo folk dernede, for at afhjælpe i sådanne tilfælde, jeg er overbevist om, de havde været meget behjælpelig, så de kunne nyde deres ferie.

...

Når De beskriver lejligheden, har jeg lidt svært ved at følge med, det var ikke ligefrem det indtryk jeg fik i september sidste år, men indrømmet det kan ske meget på ganske kort tid, endnu en grund til at bede vore stab om hjælp til at blive flyttet.

...

Jeg beklager dybt, at De ikke har bedt vore stab hjælpe med at få et andet sted at bo, så De kunne få et roligere sted at bo, så De havde fået det optimale ud af deres ferie, med den dejlige varme og sol der var i overflod dernede.

...”

Det indklagede bureau har i brev af 11. oktober 2008 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Det er rigtigt, at vor rejseleder næste dag, var med oppe i kundens lejlighed, hvor der blev lavet en liste, med fejl, som han også bekræfter, man prøvede med set samme, om man kan få en anden lejlighed, men alt var belagt, og ejeren var gået hjem, da han kom ned til skranken, da han kommer tilbage på kontoret og fortæller om forholdene, ringer vore chef straks til ejeren, som lover at få bragt tingene i orden.

Næste dag på hoteltræf, ser vi ikke kunden, men ved skranken får vi at vide, at det skulle være rettet, samt at køkkenet var blevet udstyret.

Kunden skriver pænt, at vore rejseleder ikke var særlig effektiv, jeg kan garantere at både rejselederen og vore chef, var endog særdeles effektive, men det er jo som man ser det.

Det er rigtigt kunden spurgte om en anden lejlighed, det var ikke muligt, vi er aldrig blevet spurgt om et andet hotel. Vi spurgte ikke, om kunden ønskede, at flytte til et andet hotel, selv om vi kunne have anvist mange hoteller, sågar i første række til vandet, for kunden fortalte, at man valgte Riviera-Blue Pearl, på grund af beliggenheden.

Jeg forstår på rejselederen, som jeg har talt med efter hans hjemkomsten, at man gik ud fra, at alt var i orden, efter de første dage, da vi ikke havde kontrakt til kunden, på vore hoteltræf eller på vort kontor, vi var på hotellet hver dag, undtagen fredag, vort kontor er til gengæld åben hver dag, og ligger kun ca. 600 meter fra lejlighederne.

...

Som sagt er vi kede af, at kunden ikke har været tilfreds, men hvis vi havde fået, ønsket om at flytte fra lejlighedskomplekset, havde vi fået bragt det i orden i løbet af en time. Så vi beklager denne sag.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren mandag den 28. juli 2008, dagen efter ankomst til rejsemålet, reklamerede over for bureauets guide over de af klageren påberåbte mangler ved indkvarteringen, og at der blev udarbejdet en liste over mangler, der ville blive søgt afhjulpet.

Uanset at bureauet tirsdag den 29. juli 2008 ved receptionsskranken fik at vide, at hotellet skulle have afhjulpet de pågældende mangler, finder Ankenævnet, at det påhviler bureauet at sikre sig, at manglerne rent faktisk var blevet afhjulpet.

Da bureauet ikke har sikret sig, at afhjælpningen var foretaget, og da bureauet pga. de øvrige utilfredsstillende indkvarteringsforhold burde have tilbudt klageren indkvartering på andet hotel, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.800 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

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

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 2.800 kr. til klageren NN.

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

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.