

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0139

afsagt den

REJSEMÅL	Fuerteventura, Spanien. 14.3.-28.3.2010
PRIS	I alt 41.195 kr. (ekskl. afbestillingsforsikring)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering under opholdet 1. uge navnlig pga., at et tysk fjernsynsprogram skulle indspilles på hotellet, hvilket medførte støj og aflukkede områder på hotellet.
KRAV	”Vi mener at 2.800 kr/person ville være rimeligt og har skrevet det til Apollo... Total 12.000 kr.” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale 2.800 til klageren i kompensation. Senere har bureauet forgæves forsøgt at udbetale 2.600 kr. til klageren i kompensation.
SAGEN INDBRAGT	22. juni 2010

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. januar 2010 via internettet en rejse til Fuerteventura, Spanien, for 5 personer for perioden fra søndag den 14. marts til søndag den 28. marts 2010 med indkvartering i to dobbeltværelser på hotel Rio Calma. Med halvpension.

Klageren har i klageskemaets rubrik 10 – ”Hvilke forhold ved rejsen klager De over” - anført følgende:

”...

Vi klager over aflukkede områder på hotellet, et virvar af mennesker, samt meget støj på tysk fra optagelser til fjernsynsprogram til tysk TV. Hotellet bliver beskrevet hos bureauet, som et roligt hotel og 5* men er 4*+. Støjen og larmen gjorde at min mand som er syg, måtte være på værelset meget af tiden i den første uge, selv der hørtes larmen fra højtalere og musik. Klagen går på den 1. uge med TV-optagelser. Ellers var det et dejligt hotel.

...”

Klageren har i klageskemaets rubrik 11 – ”Klagede De til rejselederen på rejsemålet” - anført følgende:

”...

Vi klagede ikke til rejselederen, pga. vi ville have meget svært ved at flytte hotel, da dialysevæsker blev leveret af 2 gange + volume svarer til 300 L.

...”

Af udbudsmaterialet fremgår følgende bl.a.:

”...

Rio Calma
Klassificering: 5

...

Rio Calma er beliggende i rolige omgivelser på en lille bakketop med smuk udsigt over Costa Calma-kysten. 3 pools, hvoraf den ene er en opvarmet saltvandspool. Det ene poolområde er opbygget som en lækker kunstig sandstrand. Tapper og niveauforskelle for at komme til poolen. Denne pool kan også benyttes af offentlige, og solstolene er mod gebyr. Gratis solstole og parasoller ved de øvrige pools.

...”

Af hotellets brev, der blev udleveret til klageren onsdag den 17. marts 2010, fremgår følgende bl.a.:

”...

Kære gæst
Ledelsen på R2 Rio Calma hotel ønsker jer velkommen og er glade for at kunne informere jer om at vi fra d. 12 – 20 marts vil modtage, på vores hotel, filmoptagelsen af det berømte program ”Frühlings-Show” fra det tyske TV kanal ZDF.
Vi vil være glade for at kunne invitere alle gæster som ønsker det, til at være en del af opta-

gelsenerne til dette program.

Vi undskylder for den ulempe dette vil medføre og forbliver til jeres disposition med en hvilken information I har brug for.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 6. april 2010 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Denne rejse skulle være en fantastisk afslappende tur for hele familien- og hotellet var nøje udvalgt, da det lå "øde" og var et hotel uden nogen former for støj fra diskoteker eller barer med høj musik.

Min mand er dialysepatient og sidder i kørestol grundet voldsom slidgigt i knæ og fodled. Særligt min mand kræver rolige omgivelser.

Da vi ankom til hotellet søndag d 14 marts var vi alle særdeles tilfredse med hotellet og de super smukke omgivelser. Men allerede mandag formiddag var der uro ved poolområdet. Adskillige store kamaraer blev stillet op, solsengene ved halvdelen af poolområdet blev udskiftet med borde og stole, poolbaren blev lukket og man blev henvist til en anden bar. Tirsdag strømmede det til med mennesker der arbejdede med kabler, kameraer, skærme, højttalere, bannere, røde løbere mm. Samme dag kom der et brev ind under vores dør, hvor i der stod, at en tysk tv kanal skulle lave optagelse til et program de næste 3 dage (onsdag, torsdag og fredag). Onsdag morgen var der general prøve indtil ved 12-13 tiden, hvor efter selve optagelserne fandt sted. En stor skare af mennesker blev placeret ved borderne som skulle være publikum. Da selve optagelserne fandt sted, var halvdelen af poolområdet afspærret, man måtte simpelthen ikke færdes på den del af hotellet, også vejen til saltvandspoolen, samt adgang til den opvarmede pool var spærret. Disse tre dage hvor selve optagelserne fandt sted var ulidelige. Høj musik, skrig og skrål, klapsalver i tide og utide, samt tyskere i højttalerne. Om lørdagen blev der ryddet op og søndag var hotellet som da vi ankom ugen før, fredeligt og skønt. Vi tog ikke til Fuerteventura for at være del af et tysk tv program, men for at slappe af. Min mand kunne ikke holde ud at være ved poolområdet ret længe i disse dage grundet støj og var tvunget til at sidde på værelset, hvor larmen stadig kunne høres, dog mere dæmpet.

Var vi dog bare blevet informeret om dette, så kunne vi have valgt et andet hotel eller en anden destination. Det er helt sikkert at vi ikke havde valgt Rio Calma, hvis vi havde vidst at så stort et show skulle optages.

Muligheden for at blive flyttet til et andet hotel på Fuerteventura, var ikke en mulighed for os, da min mand fik leveret dialysevæske direkte til hotellet over flere omgange. Det er jeres pligt at informere jeres kunder om et arrangement som dette og vi mener at det er på sin plads, at I kompenserer for en uges ødelagt ferie

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 27. maj 2010 og 2. juni 2010 til det indklagede bureau.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale henholdsvis 2.800 kr. og 2.600 kr. til klageren i kompensation, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver 12.000 kr. og anfører bl.a. ”vi mener at 2.800 kr/person ville være rimeligt og har skrevet det til Apollo”

Bureauet har imødegået klagen i mails af 12. maj 2010 og af 28. maj 2010 til klageren og i brev af 20. august 2010 til Ankenævnet og gør gældende bl.a.:

”...

Vi beklager, at I følte jer generet af tv-optagelserne på hotellet, som forgik under jeres ferie. Efter jeres henvendelse har vores destinationschef været i kontakt med hotellet angående dette. Hotellet mente ikke, at det ville være generende for deres gæster og havde desværre ikke set nogen grund til at informere vores personale på rejsemålet om den tv-optagelse, der skulle forgå på hotellet. Vores destinationschef har overfor hotellets ledelse påtalt vores utilfredshed med deres beslutning om ikke at meddele dette til os.

Det er beklageligt, at I ikke straks kontaktede vore rejseledere, da I var utilfredse med generne fra tv-optagelsen, for selv om vi gør alt, for at vore gæster skal få en perfekt ferie, så kan der opstå problemer. Det er derfor meget vigtigt, man straks kontakter vore rejseledere, hvis der er et eller andet, man ikke er helt tilfreds med, for kun i det øjeblik, vi bliver bekendt med problemerne, har vi mulighed for at hjælpe. Reklamationer der ikke har været forelagt på rejsemålet til vores personale, behandles normalt ikke efter hjemkomsten. I Almindelige betingelser for deltagelse i Pakkerejser, som indgår som en del af købsaftalen, gør vi opmærksom på dette. Havde I taget kontakt med vore rejseledere, havde de kunnet sørge for at finde et andet hotel til jer samt få ordnet, at jeres medicin ville blive videregivet til det nye hotel.

Efter en samlet vurdering vil vi dog gerne tilbyde en samlet kompensation på i alt kr. 2.800.-. Beløbet vil blive sat ind på jeres konto, og vi skal venligst bede jer vende retur med kontoplysninger på e-mail: kxxxxxxx@bureauet.dk eller til vores økonomiafdeling på tlf. 35 xx xx xx hverdage mellem kl. 10.00 og kl. 14.00.

...”

”...

Den tilbudte kompensation er givet, som pr. kulance for at bibeholde det gode kundeforhold. Beløbet på kr. 2.600,- vil blive udbetalt på jeres konto. Vi skal venligst bede jer om at vende retur med bankoplysninger på e-mail kxxxxxxxx@bureauet.dk eller ringe til vor økonomiafdeling på 35 xx xx xx hverdage mellem kl. 10.00 – 14.00.

...”

”...

Som klager selv skriver under pkt. 11. har hun ikke taget kontakt til rejselederne på rejsemålet vedrørende hverken tv-optagelser eller vores klassificering af hotellet.

På vores hjemmeside skriver vi følgende vedrørende hotelklassificeringen;

"Bureauets sole er vores egen klassificering, som varierer mellem 2 til 5 sole. Der kan også forekomme 6 sole, hvilket betyder hoteller af ypperste klasse. Plus betyder bedre end gennemsnittet i sin kategori og gives til hoteller, hvis der f.eks. findes pool, have eller tennisbane. Lejlighederne bedømmes efter standard/udstyr. For alle indkvarteringssteder gælder, at vi tager

hensyn til, hvilke faciliteter hotellet eller lejlighedshotellet tilbyder ud over værelsesstandard.

Værelsesstandarden varierer mellem land/destination, og afspejler traditioner og kultur i de enkelte lande."

Hvis gæsterne havde kontaktet rejselederne ville de have haft mulighed for at skifte til et andet hotel af samme standard.
..."

Klageren har i brev af 6. september 2010 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

"...

Vi har kun den kommentar, at det ikke var nogen option for os at flytte hotel. Vi skulle bl.a. have ekstra leverance af dialysevæsker, som også er nævnt i klagen til bureauet. Dialysevæsker er noget der bliver bestilt af Hillerød Hospital min. 8 uger før en ferie og aftalt med leverandøren af disse.

"..."

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at der på hotellet fra mandag den 15. marts til søndag den 21. marts 2010 – 6 døgn af klagerens 14 døgn ophold – foregik optagelser til et tysk fjernsynsprogram.

Endvidere lægger Ankenævnet til grund, at de ovennævnte fjernsynsoptagelser medførte støj både fra musik, fra tilskuere, medvirkende til og folkene bag optagelserne, samt at flere områder af hotellet – herunder halvdelen af poolområdet, poolbaren og den opvarmede pool – blev afspærret, således at disse ikke kunne benyttes af klageren og dennes medrejsende.

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 at have opdaget manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig en mangel.

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.

Hvis bureauet vil påberåbe sig, at klageren har reklameret for sent, eller at reklamationen er mangelfuld, er det ifølge lovens § 26, stk. 2, en betingelse, at reklamlationspligten er angivet i aftalen.

Ankenævnet finder, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort at have reklameret over eventuelle kritisable forhold, hvorved det indklagede bureau således er blevet frataget muligheden for afhjælpning.

Herefter, og da klagerens reklamlationspligt fremgår af bureauets almindelige betingelser, som klageren i forbindelse med bestilling af rejsen på bureauets hjemmeside har markeret at have accepteret som

en del af aftalegrundlaget, kan klagerens øvrige krav i forbindelse med indkvarteringen ikke imødekommes.

Ankenævnet finder, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at bureauet, hvis klageren havde reklameret til bureauets repræsentant, ikke kunne have flyttet både klageren og dennes medrejsende samt arrangeret, at dialysevæsken kunne blive leveret på det nye hotel.

Endvidere finder Ankenævnet, at klageren ikke har godtgjort, at hotellet var 4-stjernet og ikke 5-stjernet, som oplyst i udbudsmaterialet.

På denne baggrund kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav på disse punkter.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.