

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2011/0161

afsagt den 9. oktober 2012

KLAGER	K	(4 voksne/1 barn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Santorini, Grækenland. 26.6.-11.7.2011	
PRIS	I alt 31.475 kr. (ekskl. forsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Støj fra andre gæster på hotellet i 5 ud af 7 nætter.	
KRAV	50 % af de ødelagte døgn. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren to gratis udflugter på ventekonto til brug under anden rejse med bureauet.	
SAGEN INDBRAGT	20. juli 2011	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.700 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 31. marts 2011 en rejse for 5 personer til Santorini, Grækenland, for perioden fra søndag den 26. juni til mandag den 11. juli 2011 med indkvartering i to 1-værelses lejligheder på Blue Sea. Ingen pension og pooludsigt i den første uge fra én lejlighed.

Klageren har på klageskemaet anført følgende punkter:

” ...

Voldsom natstøj på hotellet i 5 ud af 7 nætter grundet indkvartering af skole/gymnasieklasse med deraf følgende ulemper.

...”

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a.:

” ...

Dejligt familiedrevet lejlighedshotel med flot beliggenhed tæt på stranden og den livlige strandpromenade med en bred vifte af restauranter, caféer og småbutikker. Blue Sea har et godt swimmingpoolområde hvor der også er børnepool. Endvidere er der en hyggelig opholdstue med reception, bar samt en mindre græsk morgenmadsrestaurant på øverste etage.

...”

Klageren har i mail af 1. juli 2011 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

” ...

Aarsagen til min henvendelse er stor utilfredshed med et bestemt forhold her under vores ophold paa Blue Sea.

Mandag aften ankom en gymnasieklasse fra Rhodos, de skulle bo her hele ugen - fordelt paa de forskellige afdelinger af Blue Sea. Vi har to lejligheder, der bliver indkvarteret et hold elever som naboer til begge vores værelser. De har nu været her i 4 dage og er ikke nogen af dagene gaaet i seng foer klokken seks om morgenen med alt hvad det indebaerer af stoej, skramlen, loeben fra værelse til værelse, smaekken med doere, raab osv.

Tirsdag talte jeg med hotellets daglige leder, hun sagde hun havde tyssset paa dem om natten, men loed ikke til hun tog sagen alvorligt. Jeg naevnte det for Guiden - hun ville igen tale med damen.

Torsdag kunne jeg ikke komme i kontakt med guiden paa hotellet, da vi var paa en af jeres ture i dette tidsrum. Fredag dukkede der ingen guide op paa hotellet - jeg fik efterfoelgende din mail paa kontoret.

Jeg mener ikke - i flg. hotelbeskrivelse og samtaler med saelger hjemmefra - at have haft den mindste anelse om at vi havde bestilt et hotel, der ogsaa blev benyttet til skolerejser, jeg havde selvsagt ikke entreret med B hvis jeg havde været klar over dette forhold. Jeg mener ikke jeg har faaet den vare, jeg har bestilt iflg. udbudsmaterialet...

...”

Klageren har nærmere begrundet klagen i brev af 1. september 2011 til Ankenævnet.

Klageren gør krav på 50 % af de ødelagte døgn.

Bureauet gør i brev af 14. juli 2011 til klageren gældende bl.a.:

”...

Tak for Jeres henvendelse per mail vedrørende ovenstående rejse, vi kendte naturligvis allerede til sagen via guiderne. Det ligger os altid meget på sinde, at vores gæster har en god oplevelse med B, hvorfor vi var kede af at høre, at I var så generede af larm under Jeres ophold på Hotel Blue Sea. Det er forståeligt, hvordan en "festlig" skoleklasse kan genere nattesøvnen. Vi talte allerede med guiderne, mens I var der, da vi gerne ville have flyttet Jer til et andet hotel, men da alle vores hoteller var fuldt bookede den uge, var det desværre ikke en mulighed. Vi har ikke før kendt til, at der på Blue Sea har været skoleklasser, og det er meget vanskeligt at gardere sig 100 % mod, hvilke andre type gæster, der bor på et hotel, da det administreres af hotellet selv. Vi har imidlertid og naturligvis påtalt det til hotellet – vi ønsker ikke at have værelser på hoteller med skrig og skrål. Som et "plaster på såret" har vi hensat to gratis udflugter på ventekonto til brug under anden rejse med Århus Charter.

...”

Det indklagede bureau har i brev af 24. august 2011 til Ankenævnet yderligere anført:

”...

Vi har afvist klagen af to årsager, først at vi ikke har hørt fra andre gæster, der har boet på hotellet denne uge, hvilket undrer os, hvis støjniveauet har været så højt som beskrevet. Dernæst kan man ikke som rejseudbyder lave en klausul på, hvilke andre gæster et hotel, der samarbejdes med, indlogerer. Vi bruger absolut ikke hoteller, der benyttes til skoleudflugter, vi ville slet ikke samarbejde i så fald. Dette er et enkeltstående tilfælde som kom ligeså meget bag på os som JBH, men det er unægtelig meget svært at gardere sig mod et bestemt klientel på alle de hoteller vi samarbejder med — selvom vi naturligvis ikke tegner kontrakt med hoteller, der bruges til indlogering af skolebørn eller ligende.

...”

Ankenævnets afgørelse

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende på et feriemål som det omhandlede være forberedt på, at der kan forekomme visse støjgener fra andre gæster.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet dog, at de faktiske ulemper i form af støjgener fra øvrige gæster på klagerens hotel - om natten indtil kl. 06.00 i 5 døgn - har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at måtte acceptere.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.700 kr.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.700 kr. til klageren JBH.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand