

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0164

afsagt den 19. maj 2014

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Bodrum, Tyrkiet. 31.5.-8.6.2013.	
<b>PRIS</b>	I alt 7.318 kr. (ekskl. gebyr til kortudsteder)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. støj fra gæster i hotellets poolbar og nabohotellets diskotek. Utilfredsstillende guide-service.	
<b>KRAV</b>	”rejsens pris samt godtgørelse – i alt kr. 15.000,-”.	
	Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation på 1.085 kr.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	6. juli 2013	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. april 2013 på bureauets hjemmeside en rejse til Bodrum, Tyrkiet, for 2 personer for perioden fra fredag den 31. maj til lørdag den 8. juni 2013 med indkvartering i et dobbeltværelse på hotel Sunprime Torba Beach. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. støj fra gæster i hotellets poolbar og nabohotellets diskotek, da bureauet i udbudsmaterialet havde lovet en ferie i ro og mag efter Sunprime-konceptet. Utilfredsstillende guideservice.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Sunprime Torba Beach, Torba

...

Dette hotel tilbyder:

- Direkte på stranden
- Roligt poolområde

...

Afslapning, sol og velvære i børnefri ro og mag – velkommen til Sunprime Torba Beach!

...

Sunprime Hotels – ferie for voksne

Med Sunprime Hotels er der lagt fokus på livsnydere, der rejser uden børn. Her har vi nemlig kælet for selv de mindste detaljer – alt sammen for at give dig en særlig feriefornemmelse af kvalitet og komfort. Så sætter du pris på lækker mad, elegante omgivelser og gode muligheder for at forkæle dig selv med Spa & Wellness, er Sunprime Hotels noget for dig.

...

Hotelfakta, Sunprime Torba Beach

Beliggenhed

...

Nærliggende diskotek er forstyrrende.

...

Hotelfakta

...

De fleste af hotellets gæster er fra Skandinavien.

...

Aldersgrænse

Sunprime Hotels har en aldersgrænse på 16 år.

...”

Af hotellets velkomstbrev fremgår endvidere:

”...

Prime pool bar is open 10.00-00.00.

...”

Af klagerens billet fremgår yderligere:

”...

#### ER DU UTILFREDS MED NOGET? FORTÆL OS DET

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at fortælle det til vores personale på rejsemålet, i stedet for at vente til du er kommet hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferie over noget, som kan klares med det samme. Samtidig er det faktisk et krav for at kunne søge kompensation efter hjemkost, at du i selve ferien har fortalt vores personale, at du er utilfreds, så vi har haft mulighed for at løse problemet.

...

#### VIGTIG INFORMATION

...

Til alle rejsedeltagere:

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af denne billet, på internettet samt af folderen Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser.

Har du ikke denne folder, kan den rekvireres hos vores rejsekonsulenter eller afhentes på vores salgskontorer. Betingelserne findes også på internettet på [www.B.dk](http://www.B.dk).

...”

Slettet: spies

I bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv.” fremgår endelig:

”...

#### Pkt. 8 - Reklamationer

Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende overfor rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 10. juni 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Iflg. Rejsebeskrivelsen og SUNPRIME konceptet, skulle vi i 1 uge være i ro og mag, og som livsnydere skulle vi bo på et hotel for voksne som ønskede forkælelse og uden børn på hotellet.

...

I vores tilfælde med en pakkerejse til SUNPRIME TORBA BEACH, skulle ovennævnte 3 punkter vise sig at blive gjort til skamme, hvorfor vi helt klart mener, at B har det fulde ansvar overfor det produkt som de har solgt til os via deres udbudsmateriale og uopfyldte forventninger til rejsen, og ikke mindst har B overtrådt sin loyale oplysningspligt ved ikke at oplyse at der er LARM OG STØJ på hotellet i Torba Beach HVER EVIG ENESTE AFTEN/NAT i tidsrummet fra kl. 22.00 til 02.00 om natten.

I stedet er der oplyst ”støj kan forekomme fra nærliggende diskotek”.

”Støj kan forekomme” tolker vi som lidt støj måske hver fredag/lørdag – men absolut ikke hver eneste dag.

...

Om aftenen, den første aften fredag d. 31. maj 2013, startede en meget høj musik fra genbo hotellet allerede kl. 19.30 og fortsatte indtil kl. 02.00 om natten. Det var så høj TECNO-musik at vi kunne mærke bassen i vores seng og vi sov først efter kl. 02.00 den pågældende nat.

Næste morgen henvendte jeg mig i receptionen (sammen med mange andre) og klagede over larmen, men også over det værelse som vi var blevet tildelt. Jeg forventede at få vores oprindeligt bestilte værelse og hvis det ikke var muligt, så som det mindste flyttes til et roligere værelse og gerne imod endnu en ekstra betaling om ønsket. Den kvindelige hotelmanager noterede det hele op og ville kontakte mig lidt senere. Hun kontaktede mig aldrig!!

Samme aften – lørdag den 1. juni 2013, var der igen larm fra Tecno-musik fra kl. 20 til kl. 02-00 om natten. Vi faldt først til ro efter kl. 02.00.

Næste dag – søndag den 02. juni 2013 – var der mange berusede svenske gæster som om aften havde fundet sammen ved swimmingpoolen og foruden TECNO-musik fra kl. 22- til kl. 02.00 om natten, fik vi nu fra den anden side af værelset, høj musik, larm, skrigen, råben og høj sang fra ca. 10-15 berusede svenskere og indtil kl. 03.00 om natten, hvor der først var ro på hotellet.

...

Næste morgen – mandag d. 03. juni 2013 – henvendte jeg mig til B-guide frk. Guide som var på hotellet den pågældende formiddag. Jeg beklagede larmen hver aften/nat og jeg fortalte at vi vistnok ikke havde fået det værelse vi havde bestilt, og at vi havde forsøgt at flytte værelse men uden held. Vi ville gerne forflyttes til andet B-hotel HER OG NU. Gerne i Bodrum, hvis det var muligt, vi ville bare VÆK fra SUNPRIME Torba Beach. Frk. Guide beklagede meget det hændte og noterede vores navne, værelsesnummer og telefonnummer og hun ville vende tilbage lidt senere. Frk. Guide vendte heller aldrig tilbage som lovet.

...

Samme aften/nat var der igen høj TECNO fra hotel Voyage fra højre side i vores værelse og fra venstre side, festede svenskerne igen ved swimmingpoolen.

Kl. 01.15 henvendte min kone sig i receptionen og klagede over støj/larm fra swimmingpoolen, som jo skulle være lukket kl. 00.00 iflg. Reglementet som vedlægges...

Man beklagede og lovede at stoppe pool-baren.

Kl. 02.00 henvendte jeg mig i receptionen og den unge mand, tog mig med til MANN IN CHARGE i pool-baren.

Men denne MANN IN CHARGE og hans medhjælper havde travlt med at danse med 2 unge piger på dansegulvet, hvorfor det var lidt svært at få kontakt.

Men MANN IN CHARGE beklagede og skulle nok sørge for ro med det samme.

Pool-baren lukkede kl. 03.00 om natten.

Vi var efterhånden meget trætte og rasende over larmen, men også over den elendige service, som man ikke må forvente på et SUNPRIME B-hotel.

Onsdag d. 05. juni 2013 skulle vise sig at blive meget værre.

Om eftermiddagen den pågældende dag, kontaktede vi B-guide og beklagede vores oplevelser. Guiden beklagede og kontaktede den kvindelige hotelmanager, og vendte hurtigt tilbage og LOVEDE at samme aften ville der være ro i pool-baren kl. 00.00 som iflg. Reglementet.

...

Svenskerne gik totalt amok og musikken stoppede først kl. 03.15 og derefter skulle de fulde svenskere fragtes til deres værelser og der var derfor først ro på hotellet efter kl. 04.00 om morgenen.

I tidsrummet fra kl. 00.00 til 03.00 havde vi og andre gæster på hotellet klaget flere gange i receptionen.

...

Men natten til torsdag, hvor der var larm fra kl. 22 til kl. 04.00 om morgenen var ligesom dråben der fik bægret til at løbe over.

Tidligt næste morgen kl. 09.05 ringede jeg til B's service telefon og meddelte dem, at vi var flyttet og jeg bad om at blive ringet op af enten Guide eller Jeres chef-guide, som så i øvrigt som den eneste under hele ferien holdt hvad han lovede og kontaktede os et par timer senere.

...

Det har været en helt uacceptabel og skrækkelig oplevelse at bo på Hotel Sunprime Torba Beach, og B-rejser er fuldt ud ansvarlige for de hændelse der er sket på hotellet, idet B-rejser har fuldt ansvar via Jeres booking aftale med det pågældende hotel, hvis ledelse har været amatøragtig, uprofessionel og uden medfølelse og indlevelsessevne overfor gæsternes ønsker og behov.

Vi opgør derfor vores krav overfor B-rejser som en erstatningsferie, da rejsen som helhed har været et sandt mareridt.

Uden almindelig søvn bliver mennesket uvirksomt, irriteret og den elendige service og støj/larm fra hotel Voyage og vores eget hotel, hvor ledelsen manglede handling, gjorde også at vi desværre ikke kunne deltage i de udflugter som vi gerne ville have deltaget i. Turen var bl.a. udvalgt grundet de spændende udflugter bl.a. til KOS.

Vores krav opgør vi som følgende:

Indbetalt beløb for selve rejsen	kr. 7.409,00
200 TL a kr. 3,-...	kr. 600,00
Parkering i CPH...	kr. 675,00
Godtgørelse svarende til kr. 1000,- pr. dag	kr. 7.000,00
Krav i alt	kr.15.684,00

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 24. juni 2013 til bureauet og mail af 25. juni 2013 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 1.085 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”rejsens pris samt godtgørelse – i alt kr. 15.000,-”.

Bureauet gør i mail af 24. juni 2013 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi kan sagtens forstå jeres frustration over, at I blev generet af larm om natten, og at det ikke blev stoppet efter jeres henvendelser til hotellet. Vi kan godt se, at I kontaktede vores guider om mandagen, og vi beklager, at de ikke vendte tilbage til jer.

...

Ud fra en skønsmæssig vurdering af sagen vil vi gerne kompensere jer med 1.085 kr., som vi sender til jer på en check. Beløbet udgør 25 % af de fire dage der gik fra I kontaktede vores guide om problemet første gang til I rejste hjem.

...”

I brev af 5. september 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Vi gør i udbudsmaterialet opmærksom på, at nærliggende diskotek er forstyrrende.

...

Klager kontakter vort personale på 4. dagen efter ankomst vedrørende støj dels fra nærliggende diskotek og dels fra gæster ved hotellet pool. Vort personale kontaktede med det samme hotellets personale og blev lovet at støj fra poolområdet ville slutte midnat.

Det er korrekt, at vort personale ikke efterfølgende får fat i klager med svar vedrørende ønske om flytning til alternativt hotel. Dog må vi fastholde, at vi ikke efter denne første henvendelse på 4. dagen bliver kontaktet om fortsat ønske om alternativ indkvartering. Først da klager den 6/6 - dagen inden hjemrejsen kontakter vort personale og meddeler, at man er fraflyttet hotellet, bliver vi opmærksom på dette.

...

Vi har erkendt, at der har været støjgener fra andre gæster ved poolen og at vi blev gjort opmærksom på dette på 4.dagen fra klagers ankomst. Da det ikke er lykkedes at skabe tilstrækkelig ro i nogle timer efter midnat, har vi kompenseret 26% af rejsens pris efter fradrag af gebyr.

Støj fra nærliggende diskotek mener vi at have gjort opmærksom på.

...”

Klageren har i brev af 26. september 2013 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Indledningsvist skal vi meddele, at vi tager skarp afstand fra de medsendte bilag omkring Hotel Info med Hotel Torba Beach, idet disse oplysninger ikke var tilgængelige på rejsebestillingstidspunktet eller umiddelbar efter hjemkomsten fra rejsen d. 07.06.2013.

På bestillings- og rejsetidspunktet var der omkring hotel-info anført:

”støj fra nærliggende diskotek kan forekomme”

Og denne bemærkning var oplyst med en dato i september 2011.

Bemærkning: ”kan forekomme” tolkes som lejlighedsvis og ikke dagligt fra kl. 22 – 02.

B anfører nu:

”Nærliggende diskotek er forstyrrende”.

Denne oplysning var som nævnt IKKE tilgængelig på rejsetidspunktet og såfremt den havde været nævnt, havde vi ikke bestilt den pågældende rejse.  
...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Bureauet har erkendt, at der har været støj fra gæsterne i hotellets poolbar, og at bureauets repræsentant burde have kontaktet klageren efter henvendelsen dag 4 – mandag den 3. juni 2013.

Rejsen har derfor på dette punkt været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet også har erkendt.

Da bureauet efter klagerens henvendelse har forsøgt at afhjælpe støjen fra gæsterne i hotellets poolbar, og klageren - mod bureauets benægtelse - ikke har godtgjort, at han reklamerede til bureauets repræsentant på dag 6 - onsdag den 5. juni 2013 -, finder Ankenævnet, at klageren ikke med rette har kunnet fraflytte hotel Sunprime Torba Beach dag 7 om morgenen – torsdag den 6. juni 2013 - uden yderligere forudgående henvendelse til bureauet.

Manglen bedømmes derfor kompensationsmæssigt fra klagerens reklamation mandag den 3. juni 2013 til fraflytning torsdag morgen den 6. juni 2013.

Ankenævnet finder imidlertid, at nedslaget til klageren pga. den ovenstående mangel efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til det kompensationsbeløb på i alt 1.085 kr., som bureauet allerede inden ankenævnsbehandlingen har udbetalt.

Der er derfor ikke grundlag for yderligere kompensation.

Den omstændighed, at reklamation forinden forgæves måtte være sket til hotellets personale, er i den forbindelse ikke tilstrækkeligt, idet reklamation umiddelbart efter må rettes direkte til bureauets repræsentanter, herunder navnlig guider på rejsemålet eller i givet fald kontoret i Danmark, med henblik på adgang til afhjælpning.

Det bemærkes, at det påhviler klageren at kunne dokumentere, at reklamation har fundet sted, fx i form af kvittering for indgiven klage, når bureauet bestrider, at klageren på rejsemålet har reklameret over de utilfredsstillende forhold.

Da klageren – mod bureauets benægtelse - ikke har godtgjort, at bureauet i udbudsmaterialet ved bestillingen den 30. april 2013 anførte at ”støj fra nærliggende diskotek kan forekomme”, lægger Ankenævnet til grund, at bureauet anførte at ”nærliggende diskotek er forstyrrende”. Efter Ankenævnets opfattelse, må en rejsende på et feriemål som det omhandlede – også henset til de enkelte oplysninger i udbudsmaterialet om at nærliggende diskotek er forstyrrende - være forberedt på, at der kan forekomme visse musik- og støjgener i et ikke ubetydeligt omfang.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet, at de kritiserede forhold – selv om de af klageren har været følt generende – ikke har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere.

Ankenævnet finder derfor, at det nævnte forhold ikke kan anses for en mangel ved rejsen, og Ankenævnet kan således ikke imødekomme klagerens krav.

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 om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand