

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0067

afsagt den 11. november 2014

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Gran Canaria. 17.1.-31.1.2014.	
<b>PRIS</b>	I alt 9.411 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. støj fra hotellets natklub.	
<b>KRAV</b>	En kompensation på 6.600 kr.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	3. juni 2014	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.200 kr. til klageren samt renter fra den 3. juni 2014. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli på det pågældende år med et tillæg på 8 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 2. januar 2014 en uspecificeret rejse til Gran Canaria, for 2 personer for perioden fra fredag den 17. januar til fredag den 31. januar 2014 med indkvartering i dobbeltværelse med bad og toilet på et uspecificeret hotel. Uden pension.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. støj om natten fra hotellets natklub.

Af klagerens billet fremgår bl.a.:

” ...

De alm. rejsebestem. er vedh. og på bravotours.dk. Evt. reklamationer skal straks gøres gældende overfor rejselederen, da man ellers mister retten til senere at kræve erstatning.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 5. februar 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi var rejsetrætte og gik tidlig til ro, men kl. 22 begyndte et mareridt, der skulle vare i 9 dage før vi blev flyttet.

Lige under vores soveværelse begyndte dansebandet, Morten Tindholdt at spille, deres store højtalere var fastgjort i loftet, alt i lejligheden klirrede, uden for soveværelsesvinduet var servering til ved femtiden hver morgen.

Vi kontakter [1. Guide], første gang d. 20-1 kl. 10.15, hun ville så gøre noget i løbet af dagen, men vi hørte intet.

Den 21. kl. 17.15 kontakter vi igen [B], denne gang [2. Guide], samme snak, ingen handling.

Den 22. kl. 12 blev vi ringet op, og vi bad om at komme hjem. Min kæreste sad og græd hele tiden, mangel på søvn; men nu kunne vi komme til Puerto Rico, vi sagde ja tak, derefter hørte vi intet.

Den 23. kl 10.15 kontakter vi igen [B], denne gang [3. Guide], får at vide vi kan nu komme til Maspalmas, vi takker ja, så vi kan få sovet.

Hun vil kontakte os under alle omstændigheder, hører intet.

Kontakter nu [B] igen, men får at vide at den er lejet ud til anden side. Efter 9 dages mareridt er vi parat til hvad som helst, men [1. Guide] er meget næsvis og nærmest ligeglad, har selvfølgelig tilbudt at betale hvad det evt. koster.

Endelig får vi en anden lejlighed 4 nætter med alm ro.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 18. august 2014 til Ankenævnet.

Klageren kræver en kompensation på 6.600 kr.

Bureauet gør i brev af 4. marts 2014 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Det er dog ærgerligt at høre at jeres ophold på Hotel Roque Nobla ikke blev det ophold I havde forstillet jer, og jeres ophold på hotellet har været præget af støj de ni nætter I har opholdt jer på hotellet.

Efter jeres henvendelse til vores rejseledere d. 20.01.2014 tog de straks kontakt til vores destinationschef for at undersøge hvorvidt det var muligt at flytte jer til et andet hotel.

Det var højsæson på daværende tidspunkt, og de fleste hoteller var fuldt booket, var chancerne for at flytte jer desværre meget små.

Eftersom det ikke har været muligt at flytte jer, havde vores rejseledere desværre heller ikke gode nyheder til jer, da I henvender jer igen d. 21.01.14.

Vores rejseledere påtaler støjen overfor hotellet flere gange, og beder dem om at skrue ned efter kl. 23.00.

Den 22.01.14 kontakter vi jer med nyheden om at det er lykkedes vores rejseledere at flytte jer til Hotel Parque Sol mod merbetaling, dette valgte I at tage imod d. 26.01.2014.

Vores rejseledere har været i kontakt med jer 4 gange, inden I flyttede fra hotellet.

Hver gang der har været nyt i sagen, eller vores rejseledere har kunnet konstatere at der ikke har været nyt i sagen har vores rejseledere været i kontakt med jer. Vores destinationschef har overværet de fleste af samtalerne mellem jer og vores rejseledere, og mener ikke der er grund til at føle at I ikke har fået den nødvendige information.

Vi er derfor kede af at høre at I føler der ikke er blevet fulgt op på jeres henvendelser og at I ikke er blevet taget seriøst, dette har bestemt ikke været deres hensigt.

Det har bestemt ikke været i vores rejseleders interesse, at have jer boende på et hotel med så meget støj, og både vores destinationschef og vores agent på Gran Canaria har gjort alt hvad der stod i deres magt for at flytte jer til et andet hotel.

Desværre kunne det ikke lade sig gøre før d. 26.01.14.

...

På vores hjemmeside under "Værd at vide"/ Uspecificerede rejser skriver vi følgende;

Uspecificerede rejser

Vælger man [Chancen], som er en uspecificeret rejse, vælger man [B]' absolut billigste alternativ. Ved ankomsten til rejsemålet bliver man tildelt et sted at bo, men ikke nødvendigvis på et af de i kataloget nævnte hoteller/lejligheder eller områder. Der gives ikke garanti for standard, beliggenhed etc. Måltider og rengøring er ikke inkluderet i prisen, ligesom man ikke kan forvente rejselederservice eller udflugtsmuligheder. Flytning under opholdet kan forekomme. Flytning kan ske med varsel på ned til 12 timer. Bemærk, at der ikke modtages reklamationer på hotelstandarden.

Vi kan desværre ikke imødekomme jeres ønske om en kompensation for jeres oplevelser på Gran Canaria, da vi ikke føler jeres rejse har været behæftet med fejl eller mangler, der gør jer berettiget til dette.

...”

I brev af 22. juli 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

[K] kom til at bo på et hotel, som har en natklub i underetagen, og det er desværre det, der kan ske, når man vælger en uspecificeret rejse. Vi er kede af, at rejsen ikke levede op til [K's] forventninger. Vi kan se, at vores rejseledere var behjælpelige, og fik gæsterne flyttet til et andet hotel – dog først efter 9 dage.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Indledningsvist bemærkes, at Ankenævnet finder, at der også ved køb af uspecificeret indkvartering kan stilles visse minimumskrav.

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende på et feriemål som det omhandlede være forberedt på, at der kan forekomme visse støjgener i et ikke ubetydeligt omfang.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet dog, at de faktiske ulemper i form af støjgener fra kl. 22 til kl. 5 hver nat fra hotellets natklub, der var beliggende under klagerens lejlighed – uanset at rejsen er købt som en uspecificeret rejse – har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at måtte acceptere.

På denne baggrund, og under hensyn til at klageren måtte bruge tid på at flytte til et andet hotel, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Manglen bedømmes kompensationsmæssigt fra klagerens reklamation den 20. januar til den 26. januar 2014, hvor klageren flyttede til et andet hotel.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.200 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 1.200 kr. til klageren samt renter fra den 3. juni 2014. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli på det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand