

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0131

afsagt den 23. november 2015

KLAGER	K	(1 voksen/1 barn)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Palma Nova/Magaluf, Mallorca. 26.6.-11.7.2015.	
PRIS	I alt 19.446 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rådgivning om valg af rejsemål før og efter bestilling af rejsen. Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. musikstøj og støj fra unge festende gæster. Utilfredsstillende guideservice.	
KRAV	Yderligere kompensation svarende til ”Mine penge tilbage eller en ny tilsvarende rejse til korrekt destination”.	
	Bureauet har på rejsemålet udbetalt en kompensation til klageren på 750 kr.	
SAGEN INDBRAGT	5. august 2015	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 3. juni 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Palma Nova/Magaluf, Mallorca, for 2 personer for perioden fra fredag den 26. juni til lørdag den 11. juli 2015 med indkvartering i etværelses lejlighed på hotel Rosa del Mar. Uden pension.

Klageren gør gældende, at bureauets rådgivning om valg af rejsemål inden og efter bestilling af rejsen var utilfredsstillende, da det anbefalede rejsemål ikke matchede hendes oplyste ønsker.

Klageren gør endvidere gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende pga. konstant musikstøj og støj fra unge festende gæster.

Klageren gør endelig gældende, at guideservicen var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Rosa del Mar, Magalluf, Palma Nova & Cala Vinas

...

Beliggenhed samt transfer til hotellet

Ferieområde med gennemkørselstrafik. Musik og nærliggende barer kan opleves som forstyrrende i sommermånederne (ca. maj-august).

...

Magalluf, Palma Nova & Cala Vinas, Mallorca

Fart over feltet i sommermånederne og betydelig fredeligere forår og efterår.

...

Palma Nova og Magalluf med [B]

Palma Nova og Magalluf er to af Mallorcas mest populære feriebyer blandt unge og ældre. I højsæsonen fra juni til august er det især unge fra hele Europa, der valfarter hertil for at slikke sol, bade og feste igennem. Resten af året er tempoet betydelig mere roligt med forår og efterår som golfspillernes yndlingsårstider.

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår endvidere:

” ...

Her følger din billet sammen med praktisk information, som vi anbefaler dig at læse igennem - både for at se, om rejsen er sammensat præcis som du ønsker, og for at du kan få den bedste information om din rejse fra starten.

...

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 ferien over noget, som kan klares med det samme.

Samtidig er det faktisk et krav for at kunne søge kompensation efter hjemkomst, at du i selve ferien har fortalt vores personale, at du er utilfreds, så vi har haft mulighed for at løse proble-

met.

...

Vigtig information

...

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).

..."

Af bureauets "Rejsebetingelser" fremgår yderligere:

"...

Pkt. 1 – Indtegnning

...

Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på deltagerbeviset/billetten, i kataloget, i prislisten, i "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v." og på hjemmesiden anførte vilkår for rejsen.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 4. juli 2015 på rejsemålet til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Det er med stor ærgrelse jeg sender denne mail til jer, idet jeg bliver nød til at klage over total fejlagtig og mangelfuld rådgivning omkring destination.

De sidste mange, mange år har jeg været på bilferie, men besluttede mig i år for en charterferie.

Jeg ringede derfor til jer for at få vejledning til hvilken destination jeg skulle vælge og talte med en kvinde (lød som en ung pige). Jeg fortalte at jeg, for de her mange, mange år siden, havde været i Alcudia på Mallorca. Jeg sagde at jeg gerne ville til Mallorca igen, men ikke til Alcudia, da jeg ikke ønsker at holde ferie på et så turistet sted. Jeg sagde at jeg havde hørt at der fandtes lokale og hyggelige steder med både god strand og lokale byer. Pigen jeg talte med anbefalede mig så Rosa Del Mar, Magaluf.

Få dage senere bestiller jeg så denne rejse til Rosa Del Mar, Magaluf - billetnummer: XXX-XXX

Et par dage inden afrejse spørger en kollega mig hvor turen går hen og jeg svarer Rosa Del Mar, Magaluf. Han ser spørgende på mig og siger at det kan ikke passe for den destination hænger da slet ikke sammen med hvad jeg har fortalt om mine ferieønsker - min kollega siger at Magaluf er Mallorcas svar på Sunny Beach. Hertil bliver jeg meget forvirret og beslutter at jeg da hellere må ringe til [B] og høre nærmere for det er der INTET sagt om da jeg blev vejledt.

Så jeg ringer til jer få dage inden afgang og spørger om det virkelig er rigtigt at Magaluf er Mallorcas svar på Sunny Beach? Hertil svarer manden der tager telefonen "Ja det er rigtig nok, men jeg stiller dig lige om". Så får jeg en kvinde i røret (lyder som en midaldrende kvinde) og hun siger beroligende til mig "Bare rolig - det passer ikke - det er så skønt. Jeg lover dig at du vil nyde det". Jeg gentager min bekymring overfor hende og siger at jeg IKKE

vil til Mallorcias Sunny Beach og hvis det er tilfældet ønsker jeg at få min rejse omarrangeret til en anden destination. Kvinden siger igen "jeg LOVER dig at det ikke et Mallorcias svar på Sunny Beach og du vil nyde det". Kvinden siger udtrykkeligt "lover dig" med ekstra klang og får mig overbevist om at hun må have ret.

Men ak - så kommer vi hertil og har nu været her en uge ud af i alt 2 uger. Desværre havde både min kollega og den mandelig [B] ansatte ret - dette er Mallorcias svar på Sunny Beach. Fra morgen til sen aften lyder der musik fra henholdsvis omkringliggende forlystelser og barer. Og om natten er der et stor leben af unge mennesker der synger, huer, skriger, råber og i øvrigt fester igennem. Ikke en nat er gået uden denne larm fra de festende unge mennesker enten gør at vi ikke kan sove eller vi bliver vækket flere gange om natten. Og hele gadebilledet er præget af denne ungdomsfest-stemning. Tomme flasker og butikker er omdannet til små spiritusudsalgssteder hvor diverse spiritus er linet op i forreste række sammen med diverse tobakker og vandpiber sammen med alt mulige fest/sex udstyr. Alt i alt et mekka når man er ung og gerne vil feste på en sommerdestination, men ellers ikke et mekka når forventningen var en anden.

...

I mail af 8. juli 2015 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Den beskrivelse du henviser til i denne mail står IKKE under hotelbeskrivelsen (Rosa del Mar) og netop når man som ikke erfaren chartergæst ringer til jer for at få den rette vejledning omkring valg af destination og I IKKE nævner det og I henviser ind på selve hotelbeskrivelsen hvor dette IKKE står (og I IKKE henviser til den områdebeskrivelse du her nævner) er den vejledning om destination jeg får og i anden omgang den korrekte løgn I giver mig bestemt stadig ikke OK og jeg agter derfor stadig at klage til pakkerejseankenævnet.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 5. juli, 6., 7. 2015 til bureauet samt mails af 18. september og 13. oktober 2015 til Ankenævnet.

Klageren har på rejsemålet modtaget en kompensation på 750 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til ”Mine penge tilbage eller en ny tilsvarende rejse til korrekt destination”.

Bureauet gør i mail af 5. juli 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Magaluf er kjent som en destinasjon for ungdom som ønsker partyferie om sommeren, men om vinteren er det en rolig destinasjon vi også har veldig mange voksne mennesker. Men jeg vil uansett beklage for dette.

...”

I mail af 7. juli 2015 til klageren anfører bureauet endvidere:

” ...

Dertil vil vi tilføje at vi mener området lever fuldt op til den beskrivelse vi har på vores hjemmeside, [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk). Her skriver vi:

"Palma Nova og Magalluf med [B]

Palma Nova og Magalluf er to af Mallorcas mest populære feriebyer blandt både unge og ældre. I højsæsonen fra juni til august er det især unge fra hele Europa, der valfarter hertil for at slikke sol, bade og feste igennem. Resten af året er tempoet betydelig mere roligt med forår og efterår som golfspillernes yndlingsårstider. [B] tilbyder nogle af områdets bedste lejlighedshoteller, blandt andet populære Vista Sol."

Vi skriver dette under rejsemålsbeskrivelsen [http://www.\[B\].dk/spanien/magalluf-palma-nova-cala-vinas](http://www.[B].dk/spanien/magalluf-palma-nova-cala-vinas).

Det fremgår af jeres booking at du har bestilt via vores hjemmeside, og vi anser derfor denne information som gældende ved nuværende og fremtidige reklamationstilfælde.

...”

I brev af 9. september 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klager køber en rejse til Hotel Rosa del Mar, Palma Nova på Mallorca på vores hjemmeside. Efterfølgende - og formodentlig fordi klager ikke har læst udbudsmaterialet i forbindelse med købet - gør en bekendt klager opmærksom på, at ferieområdet er meget livligt - hvilket vi også gør opmærksom på i udbudsmaterialet. Herefter skulle klager, ifølge hendes eget udsagn, have kontaktet en rejsekonsulent, der bekræfter dette, hvorefter klager skulle være blevet stillet om til en ny rejsekonsulent, der, stadig ifølge klagers udsagn, skulle have "lovet, at Palma Nova / Magalluf ikke var et ferieområde med mange unge, festglade mennesker". Dette udsagn må vi kraftigt afvise. Vore rejsekonsulenter er fuldt ud klar over, at dette ferieområde netop besøges af rigtig mange unge og festglade mennesker. Det er også årsagen til, at vi gør opmærksom på dette dels ved omtalen af ferieområdet og dels i selve hotelbeskrivelsen. Klagers påstand om, at vi ikke havde denne oplysende tekst på i hotelbeskrivelsen ved hendes køb af rejsen, er ikke korrekt. Vi har i de sidste mange år haft oplysninger om ferieområdet såvel i områdebeskrivelsen som ved de enkelte hoteller.

[B] afviser, at en medarbejder skulle have lovet, at Palma Nova / Magalluf er et fredeligt ferieområde i slutningen af juni. Derimod må vi fastholde, at vi i udbudsmaterialet, og dermed en del af aftalegrundlaget, som man som deltager i det købte produkt, formodes at have og er pligtig til at læse, skriver vi bl.a.: "Magalluf, Palma Nova & Cala Vinas, Mallorca: fart over feltet i sommermånederne og betydelig fredeligere forår og efterår. Palma Nova og Magalluf med [B]: I højsæsonen fra juni til august er det især unge fra hele Europa, der valfarter hertil for at slikke sol, bade og feste igennem." Yderligere gør vi i hotelomtalen opmærksom på forholdene med teksten: Ferieområde med gennemkørselstrafik. Musik og nærliggende barer kan opleves forstyrrende i sommermånederne (ca. maj - august)". Vi må fastholde, at havde klager læst ovenstående igennem i forbindelse med købet, ville klager være fuldt orienteret om forholdene i dette ferieområde. At en rejsekonsulent inden købet skulle have vejledt klager i, at området var fredeligt, må vi helt klart afvise og igen henvise til, at vi i det skriftlige udbudsmateriale har givet fyldestgørende og korrekte informationer om ferieområdet.

Klager ankommer til rejsemålet den 26. juni og først på 9. dagen, den 4/7, modtager vort personale en klage om støj og forholdene i ferieområdet.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 6. juli 2015 til klageren.

Klageren har i brev modtaget den 18. september 2015 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Jeg køber via deres hjemmeside EFTER jeg telefonisk har fået vejledning om hvilket hotel jeg skal vælge ud fra de tidligere oplyste ønsker som fremgår i den korrespondance jeg tidligere har indsendt. Personen hos [B] anviser mig en helt konkret side hvor hotellet er beskrevet og beder mig selv indtaste diverse angående købet på deres hjemmeside.

...

Jeg har læst det jeg er blevet henvist til af personen hos [B]. Men der står INTET om at det er et larmende sted under hotelbeskrivelsen og jeg bliver IKKE henvist til andet udbudsmateriale.

...

[B] lyver her - [B] optager med garanti deres samtaler og jeg beder derfor om at der skaffes adgang til disse optagelser.

...

Det står IKKE under hotelbeskrivelsen. Det står under en separat område beskrivelse som [B] IKKE nævnte og ej heller henviste mig til da jeg indledningsvis ringer til dem for at få vejledning om destination.

...

Der står følgende:

"Ferieområde med gennemkørselstrafik. Musik og nærliggende barer kan opleves som forstyrrende i sommermånederne (ca. maj-august)."

Men det er jo ikke den almindelige feriestemning der er ved alle feriesteder vi taler om her - nej vi taler om et absurd "sunny beach" område jf. min tidligere korrespondance som [B] netop IKKE skriver noget om på hotelbeskrivelsen, men kun under deres område beskrivelse som jeg som skrevet IKKE blev henvist til.

...

fik først af vide her at jeg havde en klagemulighed hvilket jeg ikke var klar over inden - klagede så snart jeg fik af vide at dette var muligt.

” ...

Bureauet har i brev af 4. oktober 2015 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra klageren og anfører endelig:

” ...

Vi må fastholde, at klager købte rejsen via vores hjemmeside og i henhold til de informationer, som vi skriver om ferieområdet og det ønskede hotel. Vi må også fastholde, at vore rejsekonsulenter bestemt ikke vil betegne Magalluf/Palma Nova i sommermånederne skulle være et stille og fredeligt ferieområde - hvilket jo også stemmer overens med vor beskrivelse af ferieområdet og hotellet. For netop ikke, at der skal opstå misforståelser - og i øvrigt også er et krav for at kunne gennemføre købet - er klager pligtig til at gennemlæse udbudsmaterialet, der sammen med billetten udgør aftalegrundlaget.

...

Det er den rejsende selv, der er den nærmeste til at vide om vort produkt opfylder den rejsendes behov og krav til den ønskede ferie - hvilket gøres ved at læse det vi skriver om ferie-

området og hotellet.

Klager anfører, at hun først på 9. dagen bliver information om, at der er en klagemulighed. Det må vi afvise idet vi på klagers billet, der er første skriftlige materiale fra [B], som klager modtager, side 4 er anført reklamationsmuligheden, reklamationspligten og konsekvensen af ikke at reklamere. Samme information findes i vores "Vær at vide" punkt 8 ligesom det også er anført i "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser".

Vi gør venligst opmærksom på, at i klagers billet side 6 VIGTIG INFORMATION, til alle rejsedeltagere er anført: "Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af denne billet, på internettet samt folderen Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser. Har du ikke denne folder, kan den rekvireres. Betingelserne findes også på internettet på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk)". I den forbindelse vil vi påpege, at i punkt 1 i Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser er anført: "Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på deltagerbeviset/billetten Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v. og på hjemmesiden anførte vilkår for rejsen."

[B] er ikke i besiddelse af telefonsamtalerne på bånd.

...

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren – efter at have rådført sig telefonisk med bureauet – bestilte sin rejse til Magaluf, Mallorca, med indkvartering på hotel Rosa del Mar på bureauets hjemmeside.

Efter bureauets rejsebetingelser, som der er henvist til på billetten, er bureauets hjemmeside, hvor der bl.a. er anført en række generelle oplysninger om feriemålet, en del af parternes aftale. Uanset klageren ved sin henvendelse til bureauet alene blev henvist til en specifik side på bureauets hjemmeside indeholdende hotelbeskrivelsen, finder Ankenævnet, at oplysningerne på bureauets hjemmeside om feriemålet udgør en del af aftalegrundlaget.

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende på et feriemål som det omhandlede – også henset til de enkelte oplysninger i udbudsmaterialet om at musik og nærliggende barer kan opleves som forstyrrende i sommermånederne, samt at unge fra hele Europa valfarter til Magaluf for at feste igennem i sommermånederne - 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 de nævnte forhold ikke kan anses for en mangel ved rejsen, og Ankenævnet kan således ikke imødekomme klagerens krav.

Ankenævnet finder endelig, at klageren – mod bureauets benægtelse – ikke har godtgjort, at hun før aftalens indgåelse telefonisk er blevet oplyst om, at Magaluf ikke er et feriested målrettet unge festende gæster om sommeren, eller at servicen fra bureauets repræsentanter på rejsemålet var utilfredsstillende. Det bemærkes, at bureauet har oplyst, at det ikke er i besiddelse af lydoptagelser af telefonsamtalerne.

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