

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0211

afsagt den 20. april 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Golden Sands, Bulgarien. 16.7.-23.7.2015.	
<b>PRIS</b>	I alt 11.656 kr. (ekskl. Afbestillingsforsikring)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. støj samt chikane i form af tilråb og spark på hotelværelsets dør fra hotellets andre gæster.	
<b>KRAV</b>	”...som minimum at få refusion for hotelophold, alternativt en erstatningsrejse.”  Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 3.000 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	6. oktober 2015	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	4. marts 2016	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 800 kr. til klageren [K] samt renter fra den 24. august 2015. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 9. juli 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Golden Sands, Bulgarien, for 2 personer for perioden fra torsdag den 16. juli til torsdag den 23. juli 2015 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Bonita. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. støj og chikane i form af tilråb og spark på hotelværelsets dør fra hotellets andre gæster.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Et sikkert feriehjør – meget tæt på stranden

Hotel Bonita ligger lige midt i hjertet af det hele i Golden Sands. Lige ned til den brede sandstrand, den lange, charmerende strandpromenade, det store udbud af fristende restauranter, hyggelige barer og gode shoppingmuligheder. Og hvis du vil ud og more dig om aftenen, er her et fantastisk udbud af herlige forlystelser og festlige natklubber.

...

Etager: 15

Elevator: ja

...

Mere om Hotel Bonita

Hotel Bonita har en super beliggenhed, tæt på både centrum og strand. På grund af den centrale beliggenhed vil der i perioder være lidt gadestøj. Indenfor på hotellet finder du endnu en god bar med en hyggelig atmosfære.

...

Hotellet er ikke velegnet til gangbesværede.

...

Lystigt natteliv i Golden Sands

Er du til fest og farver i din ferie, er der masser af muligheder i Golden Sands. Her er et skønt natteliv med fede barer og hippe diskoteker. Gemmer der sig en lille spillefugl i maven på dig, vil du nyde casino-livet i Golden Sands. Når mørket sænker sig og tusindvis af små fine lys bliver tændt, minder byen om et mini Las Vegas med en berusende stemning.

...”

Af klagerens ”Billet” fremgår endvidere:

” ...

Vigtigst ønske: at bo så lavt som muligt på hotellet (gerne 1/2 etage), da [medrejsende] er svagt gående – ej lovet.

...

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

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 24. juli 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Ved ankomst til hotellet, vælger hotellet uopfordret at efterkomme vores ønske om at bo så lavt i højhuset som muligt, dvs. 2. sal, grundet [medrejsendes] gangbesvær. Vi installeres ved managers mellemkomst på værelse 209, og jeg bemærker at der virker dejlig roligt på gangen. Denne opfattelse ændrer sig imidlertid hurtigt, idet der kort efter vores indkvartering indfinder sig adskillige yngre hotelgæster på gangen - støjende, råbende og med en adfærd i øvrigt, som er upassende for hotelgæster: smækken højlydt med døre, hamrende på døre, iværksættelse af ualmindelig høj musik, der alt sammen foregår til langt ud på natten. Derfor ingen søvn før klokken er ca. 3 om natten.

2. dag (=17. juli) som 1. dag, dog med nye højder i form af støjende adfærd, ekstrem høj musik og klappende og provokerende råben ind over altanen, hvor vi sad, fra værelse 207, hvor der befandt sig mange yngre hotelgæster i et værelse, der var indrettet til to personer. Natten til 18. juli sover vi fra ca. kl. tre, da der på det tidspunkt falder ro over hotelgæsterne.

3. dag (= 18. juli) påtaler [medrejsende] denne upassende adfærd fra hotellets gæsters side på "vores" gang over for rejselederen [...]. [Rejselederen] tilbyder at vi kan flytte værelse, men dette afslås. [Rejselederen] ville se hvad hun kunne gøre. Provokationer fra hotellets gæster fortsætter: råben, ekstrem høj musik, uafsladelig rusken i døren til vores værelse og ingen mulighed for at anvende vores terrasse. Mange hotelgæster på gangen dag og nat til 19. juli, hvor vi atter først kan sove fra kl. ca. 3 om natten, efter at hotellets gæster på "vores" hotelgang er faldet til ro.

4. dag (=19. juli) oplever vi tiltagende chikane fra hotellets gæster på gangen - og endnu flere "uromagere" føjes til i værelse 211. Vi kan fortsat ikke benytte vores altan på grund af larm og chikane fra værelserne 207 og 211.

5. dag (=20. juli) kl. ca. 16 kom hotelgæsterne på værelse 211 ud på altanen og begyndte at spille ekstrem høj musik samtidig med at de var særdeles støjende - højtaltende og spillende ekstrem høj musik. Kl. 16.10 henvendte [medrejsende] sig i receptionen og påpegede den høje musik og den kvindelige receptionist, der var alene, lovede at se på det. Der skete intet og efter ca. et kvarter henvendte [medrejsende] sig på ny i receptionen, hvor receptionist [...] gik med op på vores værelse og ud på altanen, og da han hørte musikken, sprang han over altanens hegn til værelse 211 og bad dem stoppe øjeblikkeligt, hvilket de også gjorde. Samme aften foregik det - dels på værelse 207 og 211 - med uophørlig larm, råben, høj musik og kraftig rusken i døren til vores værelse 209. Dette fortsætter frem til kl. 22.30. hvor "uromagerne" fra nr. 207 og 211 med flere forsøger at sparke vores dør ind, samtidig med at de råber ad os. Undertegnede spørger på engelsk om hvad der foregår, men adfærden fortsætter. Dette får os til at kontakte receptionen omgående, med henblik på ved deres mellemkomst at opretholde ro og orden på gangen. Vi kan denne aften ikke bruge vores altan, som vi ikke har kunnet bruge fra dag 2. på grund af støj. I receptionen beder vi dem komme til vores værelse men først efter endnu et kald til receptionen med orientering om tilkald af politi, hvis de ikke kommer øjeblikkeligt, indfinder en receptionist sig. Han beder "uromagerne" om at der bliver ro kl. 23, som hotellet foreskriver. Herefter kontakter vi [rejselederen 2] og orienterer ham om situationen, og hvor vi samtidig beder om at slutte vores rejse, såfremt dette "mareridt" skal fortsætte. [Rejselederen 2] vil tale med receptionen for at sikre, at der nu er ro for denne nat. N vil gerne have et møde med os den 21. juli = 6. dag.

Vi mødes som aftalt med [Rejselederen 2], der meddeler os at det ikke er muligt at hjemsende os før tid og at det ej heller er muligt at finde andet hotel til os i området. Derefter holder

[Rejselederen 2] et møde med den kvindelige hotelmanager og [Rejselederen 2] fortæller fra dette møde at gæsterne fra værelse 207 er rejst. Og det er aftalt med hotellets manager at såfremt der bliver det mindste med hotellets gæster fra værelse 211, bliver disse gæster bortvist fra hotellet. Sammen med hotellets manager samt [Rejselederen 2] spores gæsterne fra dette værelse at komme til landet via [udenlandsk rejseudbyder]. Vi aftaler med [Rejselederen 2], at såfremt vi hører mere "støj", skal han omgående kontaktes. Resten af dagen går med høj musik og ekstrem støj fra værelse 211 og andre hotelgæster fra gangen. Kl. 23.05 kontakter [Medrejsende] [Rejselederen 2] og beder ham om at kontakte hotellet, da den uafslidelige larm og chikane med rusken i vores dør har stået på hele aftenen. Dette medfører at gæsternes uro og chikane ophører kl. 23.40 og først starter igen kl. 04.00 om morgenen den 7. dag (=22. juli). Denne dag konstaterer vi at der er slået flere huller i en anden dør på vores hotelgang. Og larmen og uroen fortsætter - indtil kl. 04.00 om morgenen den 8. dag (=23. juli) som er vores hjemrejsedag.

Fuldstændig udmattede møder vi [Rejselederen 2] i lufthavnen. Han spørger til hvordan det sidste døgn er gået. Dette beretter vi kort om.

Konklusion på rejsens hotelophold er grupvækkende og helt uacceptabel med bogstavelig talt ingen som helst hvile / søvn grundet hotellets gæsters støjende, larmende og truende adfærd. Det var ikke vores mål med ferien, der er bestilt med kendt hoteldestination og ikke med uspecificeret hotelophold, hvorfor vi med denne klage som absolut minimum anmoder om refusion for hotelophold, alternativt refusion for den samlede rejse, grundet vores ødelagte ferie.

...

I mail af 3. november 2015 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Det skal hermed bekræftes at det på 2. rejsedag overfor receptionen på hotellet blev påtalt at det alt for høje støjniveau skulle ophøre. På det tidspunkt havde vi forsøgt at få fat på rejseleder, som først var at træffe på hotellet igen på 3. dag, hvilket fremgår af vores vedlagte skrivelse til [B].

3. rejsedag foreslår rejseleder at vi kan flytte hotelværelse (fremgår også af vores vedlagte skrivelse til [B]), hvilket vi afslår, da min mand er gangbesværet og jeg skulle pakke alt ned selv og pakke ud igen i et andet værelse som formentlig ikke ville være mere ideelt for os, da uromagere var indkvarteret overalt på hotellet. Bureauet ville ikke hjælpe med at pakke vores bagage ned og ud igen ved et værelsesskift, hvilket gjorde at vi traf beslutning om at blive på værelset, grundet det for mig uoverskuelige i at skulle flytte alt selv.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i breve af 9. februar og 2. marts 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en compensation på 3.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”...som minimum at få refusion for hotelophold, alternativt en erstatningsrejse.”

Bureauet gør i mail af 21. september 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Hotel Bonita er et af vore populære mellemklasse hoteller i Golden Sands, med en unik beliggenhed i hjertet af Golden Sands og direkte ned til den brede sandstrand. Det glæder os at høre at I ved ankomst til hotellet blev tildelt et værelse på anden sal hvilket I også havde ønsket ved bestilling af jeres rejse. Det er dog beklageligt at høre at I kort tid efter ankomst måtte erfare at støjniveauet var meget højt i form af unge mennesker der havde deres færden ude på gangene. Efter jeres henvendelse til vores rejseleder, kontakter de straks hotellets reception med henblik på afhjælpning, og ekstra kontrol på jeres etage, ligeledes beder vores rejseleder jer om at holde dem orienteret om såfremt tingene ikke bliver bedre.

Vi har forståelse for at det ikke er rart at være vidne til højlydt musik, råben og skrigen samt chikane i form af banken og sparken på dørene, dette er bestemt ikke hvad vi ønsker for vores gæster.

[B] råder over et vist antal værelser på Hotel Bonita, og hvem hotellet vælger at leje resten ud til har vi desværre ingen indflydelse på, vi er glade for at hotellets receptionist reagerede hurtigt overfor disse unge mennesker, og fik stoppet den generende musik, dog er det beklageligt at denne ro ikke forsatte under hele jeres ophold, og at I igen må have fat i vores rejseledere samt hotellets personale.

Vores rejseledere tilbød jer at flytte til et andet værelse på hotellet, væk fra støjen og de unge mennesker. Dette ønskede I dog imidlertid ikke eftersom I ikke ville til at pakke jeres ting sammen endnu engang.

Derfor kontaktede vores rejseledere hotellets manager, og påpegede vigtigheden i, hvor vigtigt det var for jer at der nu faldt ro over de unge mennesker, således I kunne få mulighed for at få en ordentlig nattesøvn.

Dette blev der fulgt op på overfor de unge gæster, og ligeledes blev de gjort opmærksom på at blev der mere, ville de blive smidt ud af hotellet. Det ene værelse var rejst hjem og derfor havde hotellet en formodning om at nu ville der falde ro over tingene.

Det var desværre ikke muligt at afslutte jeres ferie før tid, da der er meget begrænset flyafgange fra Bulgarien til Danmark.

Efter at have gennemgået jeres henvendelse, må vi medgive jer I at jeres ophold på Hotel Bonita har været præget af støj fra unge mennesker, vores rejseledere har forsøgt flere gange at tilbyde jer at flytte jer til et andet værelse. Dette har I ikke ønsket, derfor har det været meget svært at hjælpe jer, udover at de selvfølgelig har forsøgt at få dæmpet urolighederne. Det er os derfor ikke muligt at imødekomme jer med en kompensation for jeres oplevelser eller erstatningsrejse, eftersom I ikke har ønsket at tage imod vores rejselederes hjælp med hensyn til flytning.

...”

I brev af 4. februar 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

I beskrivelsen af hotel Bonita skriver vi tydeligt, at "Hotel Bonita ligger lige midt i hjertet af det hele i Golden Sands. Lige ned til den brede sandstrand, den lange, charmerende strandpromenade, det store udbud af fristende restauranter, hyggelige barer og gode shoppingmuligheder. Og hvis du vil ud og more dig om aftenen, er her et fantastisk udbud af herlige forlystelser og festlige natklubber."

Vi skriver også i beskrivelsen, at "Hotel Bonita har en super beliggenhed, tæt på både centrum og strand. På grund af den centrale beliggenhed vil der i perioder være lidt gædestøj. Inden for på hotellet finder du endnu en god bar med en hyggelig atmosfære."

Vi finder, at vi med den beskrivelse tydeligt har gjort opmærksom på, at her er tale om et hotel, som ligger centralt i Golden Sands tæt på det festlige natteliv, og at der findes en god bar på hotellet. Med den beskrivelse må man forvente, at der vil være uro fra nattelivet og de mange unge mennesker, som holder ferie i Golden Sands.

Det er beklageligt, at der var mere støj og uro på hotellet, end [K] havde forventet. Hun kontaktede straks vores rejseledere, som tilbød flytning til et andet værelse, som lå mere ugenert. Det ønskede gæsten ikke at tage imod. Vores rejseledere påtalte derfor overfor hotellets ledelse, at der var meget uro på hotellet, og det blev der omgående fulgt op på. Hotellets manager havde fat i de unge mennesker, hvor det ene værelse flyttede ud samme dag.

Da [K] ikke ønskede at flytte værelse, var der desværre ikke flere muligheder for vores rejseledere. De fulgte situationen tæt, og det gjorde hotellets ledelse også.

...

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren dag 2 – fredag den 17. juli 2015 – reklamerede til hotellets reception over støjgener, der overskred tolerancetærsklen, hvilket bureauet også til dels har erkendt.

Da klageren, efter reklamation til bureauets repræsentant dag 3 – lørdag den 18. juli 2015 -, afslog afhjælpning samme dag og de følgende dage med den begrundelse, at de ikke ønskede at pakke deres ejendele for at flytte værelse, har klageren afskåret sig fra at påberåbe sig generne efter dette tidspunkt.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 800 kr.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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 :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 800 kr. til klageren [K] samt renter fra den 24. august 2015. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand