

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0288

afsagt den 29. juni 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Playa las Américas, Tenerife. 15.11.-22.11.2015.	
<b>PRIS</b>	I alt 11.156 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Støj fra nærliggende vejarbejde om dagen og fra restauranter og barer om aftenen.	
<b>KRAV</b>	”...en del af pengene tilbage...”	
<b>KLAGEGEBYR</b>	23. december 2015	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	27. maj 2016	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. oktober 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Playa las Américas, Tenerife, for 2 personer for perioden fra søndag den 15. november til søndag den 22. november 2015 med indkvartering i etværelses lejlighed på hotel Parque Santiago 3. Uden pension.

Klageren flyttede dag 5 – torsdag den 19. november 2016 – til en anden lejlighed på hotellet.

Klageren gør gældende, at ”Da vi ankommer til hotellet, viser det sig, at vi har fået et værelse, direkte ud til vejarbejdet. Her er der cementblandere og fliseskærere der larmer helt vildt voldsomt fra 7 til 18. Om aftenen var der heller ikke ro, da værelset lå oven på og ved siden af restauranter/barer med levende musik.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Lige uden for hotellets indgang er der et stort udbud af butikker samt et shoppingcenter, og strandpromenaden ligger perfekt for en spadseretur.

...

Beliggenhed samt transfer til hotellet

Strand- og ferieområde med lokaltrafik. Trafikken, nærliggende barer, affaldsafhentning tidligt om morgenen samt gadefejning kan til tider være forstyrrende.

...

- Nærmeste centrum: 0 m Playa de las Américas
- Hovedcentrum: 0 m Playa de las Américas (shoppingcenter Parque Santiago)

...

Rejsemålsfakta, Playa de las Américas

...

Gå i byen

Mange musikpubber og diskobarer, flere diskoteker, et kasino og et par danserestauranter med livemusik.

...

Øvrigt

...

Vejarbejde vil foregå i visse dele af Playa de las Américas i hele 2015 og 2016, og fremkommeligheden vil derfor være begrænset.

”...

Af klagerens ”Billet” fremgår endvidere:

”...

Rejsemål	Playa las Américas	Adresse	Avenida Las Américas no 2
Hotel	Parque Santiago 3		

...

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 problemet.

...

Vejarbejde i Playa de las Américas

I Playa las Américas er der påbegyndt kommunalt vejarbejde, som skal forbedre og forny hovedgaden Avenida Las Americas udenfor hotel Parque Santiago 3.

Arbejdet foregår på hverdage kl. 8-18, og det kan i perioder være forstyrrende for hotellets gæster.

Det kan betyde vejafspærringer, der forhindrer trafikken i at køre helt frem til Parque Santiago 3. Derfor kan der være ankomster, hvor transferbussen sætter af og henter vores gæster udenfor hotel Parque Santiago 4, som ligger 200 meter fra indgangen til Parque Santiago 3.

Vejarbejdet foregår i flere faser og forventes færdigt i maj 2016.

...

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”.

...

Klageren har indledningsvist begrundet sin klage mundtligt overfor det indklagede bureau.

I mail af 26. november 2015 til bureauet gør klageren yderligere gældende:

”...

Vi er meget skuffet over dette. Vi vil lige overveje hvad vi gør. Vi har tidligere været rigtig glade for at rejse med jer og ser altid frem til vores årlige rejse. Vi har ikke tidligere rejst med andre end jer, og vil være kede af hvis det skal være fremtiden. Vi synes bare slet ikke at det er okay, vi har i flere år boet på Big Sur som jo ligger uden for by larm osv. Vi bad om et roligt sted svarende til dette. Det er jo ikke alene vejarbejdet der larmer, men også byen.

...”

I beskrivelsen fra klageren af vedlagte billeder fremgår endelig:

”...

Det var ikke muligt at føre en samtale på terrassen eller på værelset pga. støj. Når jeg talte med guiderne fra [B] var det nødvendigt at stå med lukket dør på toilettet.

...

Heller ikke om aftenen var der ro. Dog lidt skønnere, men stadig ikke hvad vi havde aftalt. Hele formålet med rejsen til Tenerife, (som jeg også fortalte sælgeren og guiderne), var at min mand havde brug for fred og ro pga. stress.

...

Dette er fra terrassen fra det værelse vi fik torsdag eftermiddag. Her er der stadig en del støj, fra vejarbejdet lige om hjørnet, men dette er i det niveau som var beskrevet af sælger.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 26. november 2015 til bureauet.

Klageren kræver ”...en del af pengene tilbage...”

Bureauet gør i mail af 26. november 2015 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har nu undersøgt det nævnte omkring larm fra vejarbejde samt vejledningen fra den pågældende sælger, og vi må konstatere, at der i samtalen bliver gjort opmærksom på vejarbejdet, ligesom vi på billetten side 5/6 oplyser omkring det. Derudover gør vi i hotelteksten opmærksom på, at de omkringliggende barer kan være forstyrrende.

Alle henvendelser registreres i vores system, og vi kan bl.a. se jeres kontakt til vores guider, samt hvad der er gjort for at finde et andet værelse til jer.

På det foreliggende grundlag må vi oplyse, at vi ikke kan kompensere jer for det nævnte, da det både er oplyst mundligt samt skriftligt, og at vores guider har gjort hvad de kunne, for hurtigst muligt at finde et andet værelse til jer.

...”

I brev af 23. februar 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Klager køber en rejse til Tenerife med ophold på Hotel Parque Santiago 3. Ved købet bliver klager af rejsekonsulenten gjort opmærksom på, at der foregår kommunalt vejarbejde, som skal forbedre og forny hovedgaden Avenida Las Americas udenfor hotellet - og at dette arbejde kan være forstyrrende for gæsterne. Dette har klager også erkendt. For yderligere at sikre os, at gæsterne på hotellet er korrekt informeret, er der på billetten - også klagers billet side 5 i bilag 2 - anført følgende: «VEJARBEJDE I PLAYA DE LAS AMERICAS. I playa las Americas er der påbegyndt kommunalt vejarbejde, som skal forbedre og forny hovedgaden Avenida Las Americas udenfor hotel Parque Santiago 3. Arbejdet foregår på hverdage kl. 8 - 18, og det kan i perioder være forstyrrende. Vejarbejdet forventes færdigt i maj 2016». Også i rejsemålsfakta, der ligesom billetten er en del af aftalegrundlaget, bliver der gjort opmærksom på vejarbejde i hele 2015 og 2016. Med disse oplysninger, der dels er givet mundligt og dels skriftligt, mener vi, at klager er blevet korrekt informeret om forholdene ved hotellet og har været vidende om det vejarbejde, der foregår direkte udenfor hotellet. Man kan på billetten side 2 læse adressen på hotellet, der stemmer overens med vejnavnet i informationen om vejarbejdets placering - nemlig hovedgaden Avenida Las Americas. Vi må derfor fastholde, at klager må have været vidende om dels vejarbejde og dels de støj- og støvgener dette indebærer ikke kun på Tenerife i særdeleshed, men for vejarbejde i almindelighed.

Vi må afvise, at rejsekonsulenten skulle have stillet klager i udsigt, at vi ville indkvartere klager i en lejlighed med mindst mulige støjgener det fremgår heller ikke af det skriftlige aftalegrundlag. Det er os derfor ubegribeligt, at man - med de korrekte informationer - vælger denne indkvartering, hvis hovedformålet med rejsen er ro og afslapning for en gæst, der lider af stress, som det fremgår af klageskemaet.

Klager kontakter vort personale den 17/11 - på 3. dagen - og meddeler, at man føler sig gene-

ret af vejarbejdet. Der fremkommer ved denne henvendelse ikke oplysninger om, at klager og så føler sig generet af støj fra restauranter og barer. Dette er noget vi først erfarer i klagers henvendelse efter hjemkomst. Vort personale meddeler klager, at man vil undersøge mulighederne for alternativ indkvartering. Næste formiddag - den 18/11 - bliver klager informeret om, at man kan skifte lejlighed dagen efter, hvilket klager gør.

...

Vi må også fastholde, at klager er den nærmeste til at vide i hvilken grad man vil kunne affinde sig med et informeret vejarbejde og i den forbindelse træffer et valg. I modsat fald skulle man have fravalgt denne indkvartering ved købet.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 26. november 2015 til klageren og brev af 19. april 2016 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 10. marts 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”...

- Det er ikke rigtigt at vi først klager på 3. dagen. Vi har vores 1. kontakt med [B's] guider allerede på ankomstdagen og flere gange hver dag.

- ...

- Ligeledes har vi også til guiderne problematiseret larmen om aftenen.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klageren ved bestillingen af rejsen mundtligt blev oplyst om, at der foregik vejarbejde på rejsemålet, og at det fremgik af klagerens billet, at ”I Playa las Américas er der påbegyndt kommunalt vejarbejde, som skal forbedre og forny hovedgaden Avenida Las Americas udenfor hotel Parque Santiago 3.”

Det fremgår endvidere af udbudsmaterialet, som er en del af aftalegrundlaget, at hotel Parque Santiago 3 er beliggende i centrum af Playa de las Américas, som huser ”Mange musikpubber og diskobarer, flere diskoteker, et kasino og et par danserestauranter med livemusik.” samt at ”...nærliggende barer... til tider [kan] være forstyrrende”.

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

Uanset at klageren på ankomstdagen blev indkvarteret i en lejlighed med balkon direkte ud til vejarbejdet, og med støj fra barer, finder Ankenævnet efter en helhedsvurdering, at de faktiske ulemper i form af støj ikke har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere.

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 tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand