

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0255

afsagt den 16. maj 2017

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[A]	
REJSEMÅL	Kalamata, Grækenland. 13.6.-20.6.2016.	
PRIS	I alt 8.936 kr. (ekskl. kortgebyr, inkl. havudsigt og transfer)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. støj fra underholdning på hotellet og hotellets utilfredsstillende beliggenhed.	
KRAV	Tilbagebetaling af rejsens pris på 8.936 kr. og erstatning af udgifter til transport og forplejning på 888 kr., i alt 9.824 kr.	
KLAGEGEBYR BETALT	6. september 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	15. marts 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] og [A] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.700 kr. til klageren [K] samt renter fra den 6. september 2016. 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 6. marts 2016 på [Bs] hjemmeside to værdibeviser til en rejse til Kalamata, Grækenland, for 2 personer for perioden fra mandag den 13. juni til mandag den 20. juni 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [...]. Med All Inclusive

Klageren indløste samme dag værdibeviset hos [A], og tilkøbte samtidig havudsigt og transfer til og fra hotellet.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. støj fra underholdningen og andre gæster på hotellet, som medførte at det var umuligt at opholde sig på hotellet.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellets beliggenhed var utilfredsstillende, da det lå afsides og ikke i nærheden af eller i Kalamata by, men i stedet ca. en times kørsel i bus til Kalamata.

I udbudsmaterialet fra [B] er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Kalamata med All Inclusive

NYHED: Nyd en uges ferie i Kalamata i Grækenland, hvor [As] dansktalende rejseledere glæder sig til at byde dig velkommen.

...

I det sydlige Peloponnes ligger Kalamata - et lille stykke af det ægte Grækenland, hvor du både kan slappe af og nyde det hyggelige byliv. Byen har en unik kombination af gode strande, charmerende gader, shopping og en utrolig historie.

Nyd dagen ved de brede strande og det krystalklare vand. Melder sulten sig, kan du let blive fristet af de græske specialiteter på en af de mange restauranter og små tavernaer på den fine strandpromenade. Den indbyder også til hyggelige gåture både om dagen og om aftenen.

Kalamata er delt i to - en gammel og en moderne del. Besøg byens legendariske borg Isabeau, hvor der er en fantastisk udsigt over hele byen. Gå en tur i de hyggelige gader, se de flotte kirker og byens rådhus. Det flotte kunstmuseum er absolut også et besøg værd - ligesom den skønne marina. Nyd stemningen fra en af de mange hyggelige cafeer og smag de verdensberømte sorte oliven fra Kalamata. De smager himmelsk!

Kalamata er en af sommerens nye destinationer hos [A].

[...] Hotel – [A] kategori 4

I kan nyde det charmerende ferieliv på [...] Hotel – en helt lille landsby. De mange små huse ligger fordelt i det skønne grønne område. I midten finder du hotellets pool, hvor du også kan gå til hotellets egen strand. Hele området emmer af en afslappet feriestemning med restaurant, spa og fitness. Et dejligt og meget familievenligt hotel.

...

Det perfekte udgangspunkt for mange spændende oplevelser

Kalamata er det perfekte udgangspunkt for mange spændende oplevelser på Peloponnes, der er rig på spændende og unik historie. Her ligger flere middelalderborge og klostre, ligesom øens gamle hovedstad, Nafplio, ligger i kort afstand fra byen. Det var den første hovedstad for det moderne Grækenland fra 1828-1834.

...

Når du har modtaget værdibeviset, reserverer du din rejse indenfor 48 timer. Du reserverer hos [A] på XX XX XX XX.

...

Vi gør opmærksom på, at [B] udelukkende er formidler af dette tilbud. Alle spørgsmål vedrørende rejsen rettes til [A]. Vi henviser i øvrigt til vores generelle vilkår og betingelser, som du finder på [www.\[B\].dk/Generelle_vilkaar](http://www.[B].dk/Generelle_vilkaar).

...

Annoncør

[A]

...

[www.\[A\].dk](http://www.[A].dk)

..."

Af klagerens "Værdibevis" fra [B] fremgår bl.a.:

"...

Formidler: [B]...

Annoncør: [A]...

...

Vi gør opmærksom på, at [B] udelukkende er formidler af dette tilbud. Alle spørgsmål vedrørende rejsen rettes til [A]. Vi henviser i øvrigt til vores generelle vilkår og betingelser, som du finder på [www.\[B\].dk/Generelle_vilkaar](http://www.[B].dk/Generelle_vilkaar).

..."

Af klagerens "Billet" fra [A] fremgår endvidere:

"...

For vores "rejsebetingelser", "værd at vide" og andre nyttige oplysninger henviser vi til vores hjemmeside [www.\[A\].dk](http://www.[A].dk).

..."

På [As] hjemmeside er rejsen yderligere beskrevet således:

"...

[...] Hotel

...

Lokalt 2,5 km

Strand 100 m

...

Centrum 30 km

...

Støj

...

På mange hoteller har man ansat et såkaldt animation team, som står for forskellige former for aktiviteter og underholdning i dag- og aften timerne. Disse aktiviteter er altid ledsaget af ofte høj musik. Det er vanskeligt at finde en musiksmag eller et lydniveau, der passer alle. Man kan altid bede om, at der bliver skruet ned; men man kan også være nødsaget til at finde en

solrig plet lidt væk fra musikken.

...

Billeder i kataloget og på hjemmesiden

Intet rejsekatalog uden billeder. [A] udgiver mange kataloger hvert år, og næsten alle billeder skiftes ud fra år til år. Vi bestræber os på at have så aktuelle billeder som muligt fra rejsemål, hoteller, strande og golfbaner. Nogle af billederne leveres af hotellerne og golfbanerne, andre billeder tages af [As] udsendte fotografer.

...

Nogle billeder kan være taget fra hotellet, således at man udelukkende ser hotellets omgivelser på katalogbilledet.

[A] er ikke ansvarlig for billeder eller andre oplysninger, der findes på hotellets egen hjemmeside.

...”

Af [As] velkomstfolder, der udleveres ved ankomsten til rejsemålet, fremgår endelig:

”...

Velkommen til Peloponnes

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 22. juni 2016 til [A] og gør yderligere gældende:

”...

Under vort ferieophold blev vi igennem hele ugen udsat for et sandt støjhelvede de fleste af døgnets lyse timer, bestående af fransk teknomusik, professionelle franske "entertainers/guides", der sang, råbte og skreg, alt sammen i regi af den franske Club [...] med et meget stort antal franske deltagere. Støjudfoldelserne foregik omkring poolen i dagtimerne og ved terrassen uden for hotellets restaurant om aftenen. Den anden dag af vort ophold kontaktede vi en af jeres guider for at klage over støjen, men blev oplyst om, at det kunne man ikke gøre noget ved, da der var en kontrakt mellem hotellet og franskmændene, der dækkede deres støjudfoldelser. I billetten beskrives hele området som emmende af afslappet feriestemning, og vi havde set frem til nogle dejlige og fredfyldte dage, men realiteten var vi nødt til at tage væk fra hotellet for at undgå støjubehaget. Støjgenerne var alvorligt indgribende i vort ophold på hotellet, og [A] burde på forhånd have indset, at de herskende forhold på hotellet med de mange støjende franskmænd ville/kunne være problematiske for jeres danske gæster. [A] burde derfor have undladt at udbyde rejsen til det pågældende hotel eller have oplyst om de faktiske forhold på hotellet.

Hotellet ligger ikke i eller i nærheden af Kalamata, som vi fik indtryk af, fordi billetten beskriver rejsemålet som Kalamata og at der på billetens side 3 gives fyldig information om Kalamata, og de rige muligheder, der findes der for strandbadning, charmerende gader, historie m.v. [Hotellet] ligger imidlertid "in the middle of nowhere", og mulighederne for at besøge andre steder er reelt begrænset af afstandene og af antallet af busafgange. Afstanden fra hotellet til Kalamata svarer til ca. 1 times buskørsel og var derfor ikke relevant for os. Vi fandt dog at reelt besøgsmaal, nemlig en lille by, [...], der ligger ca. 3.5 km fra hotellet. Vi har ikke fundet nogen information i [A] materialet, der beskriver denne by. Vi må opfatte [As] informati-

om hotellets beliggenhed som fejlagtig og vildledende. Vore ture til [...] der var nødvendiggjort af forholdene på hotellet, påførte os uforudsete udgifter til busbilletter og måltider.
 ...”

I mail af 18. august 2016 til [A] anfører klageren endvidere:

”...
 Angående vor klage vedrørende støjen bemærker vi, at De foreslår, at man enten kan bede om, at få musikken skruet ned (hvilket vi jo som det fremgår allerede havde bedt Deres rejseleder om, som dog ikke kunne gøre noget ved det) eller finde en solrig plet lidt væk fra musikken. Ukendskab til de faktiske forhold på hotellet må ligge til grund for denne bemærkning. I realiteten var lydniveauet nemlig så højt og gennemtrængende på det trods alt begrænsede område ved poolen og udenfor restauranten, at det nødvendiggjorde, at vi enten måtte opholde os på hotelrummet eller fortrække til den nærmest beliggende by.
 ...”

I mail af 21. oktober 2016 til [B] anfører klageren yderligere:

”...
 [Hotellet] ligger imidlertid "in the middle of nowhere", og mulighederne for at besøge Kalamata er reelt begrænset af afstanden og af antallet af busafgange. Turen mellem [byen] (der ligger i nærheden af hotellet) og Kalamata tager mellem 70 og 90 minutter i hver retning. Der er 4 afgange dagligt i hver retning om hverdagen og 3 afgange lørdag/søndag, ekskl. to tidlige morgenbusser om hverdagen og en morgenbus lørdag/søndag. En samlet rejsetid på op imod 3 timer, det begrænsede antal afgange og billetprisen, kr. 165 tur-retur gjorde, at vi valgte ikke at besøge Kalamata. Dog fandt vi et besøgsmaal, [by], der ligger ca. 3.5 km fra hotellet. Vore ture til [byen] der, som nævnt ovenfor, var nødvendiggjort af forholdene på hotellet, påførte os uforudsete udgifter til busbilletter og måltider.
 ...”

I bilag til klageskemaet anfører klageren endelig:

”...
 [Bs] fejlagtige og misvisende beskrivelse af destinationen, [Hotellet], ved brug i salgsmaterialet af 2 fotos, der modsat de faktiske forhold foregiver, at hotellet ligger i eller i nærheden af byen. Disse fotos blev vist som en del af en billedserie, der i øvrigt omhandlede hotellet og dets omgivelser.
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 29. september, 22. november 2016 og 2. marts 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på 8.936 kr. og erstatning af udgifter til transport og forplejning på 888 kr., i alt 9.824 kr.

[A] gør i mail af 17. august 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Støj

...

På mange hoteller har man ansat et såkaldt animationsteam, som står for forskellige former for aktiviteter og underholdning i dag- og aften timerne. Disse aktiviteter er altid ledsaget af ofte høj musik. Det er vanskeligt at finde en musiksmag eller et lydniveau, der passer alle. Man kan altid bede om, at der bliver skruet ned; men man kan også være nødsaget til at finde en solrig plet lidt væk fra musikken.

...

Vi er kede af at høre at I har følt jer generet af støjen fra hotellets animationsteam, hvilket har medført at det ikke har været muligt at opholde jer ved poolen eller hotellets restaurant. [A] råder over et vis antal værelser på hotellet, og hvem hotellet vælger at leje resten ud til har vi desværre ingen indflydelse på.

[Hotellet] er et stort hotel med mange værelser, derfor vil der også være et højt støjniveau i hotellets restaurant, eftersom der er rigtig mange gæster, der opholder sig i hotellets restaurant på bestemte tidspunkter. Jeres kritik af dette har vi naturligvis taget til efterretning, og videregivet til hotellets ledelse. Dette er bestemt ikke hotellets sædvanlige standard.

...

Kritikken af især forholdene på hotellet, har vi taget til efterretning og viderebragt til vores destinationschef, som er glade for din vurdering af hotellet.

På vores hjemmeside [www.\[A\].dk](http://www.[A].dk) under hotelbeskrivelsen skriver vi følgende;

0 meter til indkøb, her er der tale om kiosken og hotellet, dernæst vil der være 2,5 km til nærmeste by og 30 km til Kalamata, disse afstande er tjekket op på, af vores rejseledere, der kører turen hver dag frem og tilbage.

...”

...

I mail af 16. november 2016 til klageren gør [B] endvidere gældende:

” ...

[B] er udelukkende formidler af dette tilbud, det er [A] som er rejsearrangør heraf. Vi har derfor ikke yderligere kommentarer, og lader dette være en sag mellem dig og [A].

...”

...

I brev af 10. februar 2017 til Ankenævnet gør [A] yderligere gældende:

” ...

Som vores bilag [...] vedlægges beskrivelse af [...] Hotel, som det så ud på vores hjemmeside på bestillingstidspunktet den 06.03.16. Da vi har fået ny hjemmeside, kan vi kun fremskaffe en tekstfil og ikke de billeder, der var en del af beskrivelsen. I beskrivelsen af hotellet fremgår hotellets adresse tydeligt: 24005 [by] - bemærk at der ikke er tale om byen Kalamata, og der oplyses, at der er 2,5 km til lokalt centrum og 30 km til centrum af Kalamata. Vi kan derfor ikke medgive, at gæsterne har forkert informeret om hotellets beliggenhed og afstand til Kalamata by.

...

[Hotellet] har lige som utallige andre hoteller ansat et såkaldt animation team, som sørger for aktiviteter og underholdning i dag- og aften timerne. På [hotellet] er der mange franske gæster, så derfor foregår de fleste ting på fransk. Aktiviteterne begynder ca. kl. 10:00. der holdes pause mellem kl. 13:00 og kl. 15:00 og så er der aktiviteter og underholdning til kl. 23:00, hvorefter

ter der er ro på hotellet. I afsnittet om støj (vores bilag nr. [...]) gør vi tydeligt opmærksom på, at på mange hoteller finder man et animation team, som står for underholdning og aktiviteter. Vi gør også tydeligt opmærksom på, at disse ting ledsages af høj musik.

Det kan være vanskeligt at finde en musikstil og et lydniveau, som passer til alle. Det er dog vores erfaring, at hvis man beder om at få skruet ned for musikken, så sker det. Desværre kan der så være andre gæster, som beder om at få skruet op igen.

Vi finder ikke, at der har været tale om støj fra animation teamet ud over det forventelige.

På hotellet har gæsterne hele tiden været omfattet af all inclusive konceptet. Der har ved hvert måltid været et pænt udvalg af forskellige retter i rigelige mængder. Vi kan derfor ikke imødekomme et krav om refusion af udgifter til forplejning i de perioder, hvor gæsterne ikke opholdt sig på hotellet.

Det er beklageligt, at [B] har vist foto af byen Kalamata, som har bidraget til, at gæsten har forstået, at hotellet var beliggende i Kalamata. Vi mener dog ikke, at vi kan holdes ansvarlig for de billeder, som andre - også samarbejdspartnere - bringer. Vi kan alene holdes ansvarlige for de oplysninger, der findes i vores eget materiale - katalog og hjemmeside. I beskrivelsen af hotellet har vi tydeligt oplyst både hotellets adresse og afstand til Kalamata.

Vi finder ikke, at rejsen i øvrigt var behæftet med fejl eller mangler.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 19. august 2016 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder indledningsvist, uanset at [B] i udbudsmaterialet og værdibeviset ikke har angivet, at [A] er teknisk arrangør, at såvel [B] som [A] må anses for aftalepart over for klageren, da klageren ud fra udbudsmaterialet og værdibeviset, samt den måde parterne har ageret over for klageren på, med rette havde kunnet forvente, at [A] var teknisk arrangør for [B].

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende på et feriemål som det omhandlede, være forberedt på, at der kan forekomme musik- og støjgener.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet dog, at de faktiske ulemper i form af støjgener fra hotellets animationsteam, som klageren ikke var oplyst om i udbudsmaterialet, har overskredet den tolerancetærskel, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at acceptere.

På denne baggrund, og da rejsen i udbudsmaterialet var beskrevet således, at klageren med rette havde kunnet forvente, at hotellet var beliggende i byen Kalamata og ikke – som det var tilfældet – 30 km derfra, 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 2.700 kr.

Ifølge § 28 i pakkerejseloven hæfter [B] og [A] solidarisk for det beløb der tilkendes klageren.

Ankenævnet har herved ikke taget stilling til, hvilket af de to selskaber, der hæfter endeligt for klagerens krav.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået fuldt medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom [B] og [A] ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] og [A] skal en for begge og begge for en inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.700 kr. til klageren [K] samt renter fra den 6. september 2016. 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