

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0224

afsagt den 16. april 2018

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Sliema, Malta. 4.8.-8.8.2017.	
PRIS	I alt 11.118 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. byggestøj fra nabo- grund.	
KRAV	”At få refunderet en væsentlig del af rejsens pris.”	
KLAGEGEBYR	5. september 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	20. december 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 16. maj 2018. 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. juli 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Sliema, Malta, for 2 personer for perioden fra fredag den 4. august til tirsdag den 8. august 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på [hotel]. Med morgenmad.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Det primære klagepunkt er, at der på/ved hotellet var så voldsomme byggeaktiviteter, at der til stadighed var meget voldsom støj. [...] Vi var påvirkede af byggestøjen, fra kl. 0630 til sent eftermiddag, alle dage, undtagen søndag, hvor vi, for at få lidt fred, brugte en time på i stedet at komme til en strand. Dette også pga. at håndværkerne, fra kraner og stilladser, brugte nogen tid på at studere hotellets poolområde...”

Af klagerens ”Bestillingsbekræftelse” fremgår bl.a.:

”...

Vigtige oplysninger

Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der står på dine rejse-dokumenter, på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk) og i folderen ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser”.

...

Vi skal bede dig kontrollere, at dine rejsedokumenter stemmer overens med din bestilling i forhold til de vilkår, der står på [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk) og i ”Almindelige bestemmelser for ferierejser”.

...

Altid en tryk ferie

Med [B] er du aldrig overladt til dig selv.

Hvis du i løbet af ferien oplever, at noget ikke lever op til dine forventninger, så skynd dig at kontakte hotellets reception, biludlejningsselskab eller anden leverandør, i stedet for at vente til du kommer hjem. Der er ingen grund til at få spoleret ferien over noget, som kan klares med det samme. Kontaktoplysninger til leverandør finder du på din voucher sammen med dine rejsedokumenter. Får du ikke den hjælp, du har brug for, er det vigtigt, at du ringer til os på +45 [...]. Udenfor normal åbningstid bliver telefonen besvaret af en skandinavisktalende medarbejder. Husk, at det er et krav for at søge og få kompensation, at du hurtigst muligt har gjort os opmærksom på, at du er utilfreds, så vi eller vores leverandør har haft mulighed for at løse problemet.

...”

Af bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser m.v.” fremgår endvidere:

”...

Pkt. 8 – Reklamationer

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

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bureauets elektroniske klageformular og gør yderligere gældende:

”...

Der er ved at blive bygget nyt hotel klods op af det her, dvs. store kraner på 50 mm højde svævede over os ved poolen (som er på taget) div. arbejder blev hejst op og ned i kurve lige over os (føjte os over begloet!) og ikke mindst, den konstante støj der var. Vinkelsliber, trykluftbor + kranen der kørte over hovedet af os mm.

Det stod på fra ca. 630 til sidst på eftermiddagen! Frygteligt!! Grunden til jeg først klager nu, er at vi kun havde 4 overnatninger, og var godt klar over at det nok vil tage en dag, at få fat i personale fra [B] og få tildelt nyt Hotel! Det havde vi ikke råd til solmæssigt!! Havde også håbet på de ikke arbejdede om lørdagen, hvilket de desværre gjorde!! Den nærmeste strand med parasol, var en times kørsel væk. Den tog vi søndag, men da det var besværligt at komme retur blev det kun til den dag. [B] har stået for mig, som det mest eksklusive rejseselskab, og derfor troede jeg især med pris på over 11 000kr for 5 dage vil være en fantastisk oplevelse. Men har desværre aldrig i mit rejseliv været så skuffet!! Min datter som jeg havde med, har små børn derhjemme, havde glædet sig til ro og afslapning, men når morgenen starter med lyd fra div. bor og vinkelsliber, så hotellet ryster - ja, så er småbørns gråd nu bedre!!

Heldigvis var der sol på himlen og ikke regn som herhjemme, personalet var også rigtig flinke og de beklagede meget det støj. Der var jo mange gæster der havde klaget. De gjorde opmærksom på, at de havde nævnt problemet på deres egen hjemmeside! Hvilket i desværre ikke har fået med på jeres reklame for hotellet. Så havde bestilling været udelukket.

...”

I mail af 1. oktober 2017 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

”...

Bureauets generelle betingelser

Disse er inkluderet i dokumentet Bestillingsbekræftelse. Det skal bemærkes, at vi gjorde nøjagtigt som disse foreskriver, idet vi kontaktede hotellets reception og gjorde, i lighed med andre rejsende, opmærksom på støjgenerne. Hotellet svarede, at de havde informeret [B], og vi gjorde derfor ikke yderligere, dels pga. at vi havde ganske få dage til rådighed til ferie, og fordi at vi ikke havde det indtryk, at der var en [B] guide tilknyttet hotellet. Det skal her pointeres, at vi, med kontakt til hotellet, faktisk gjorde præcis hvad [B] i deres betingelser foreskriver, og at [Bs] afvisning af vores klage, efter hjemkomsten, med afsæt i at vi burde have klaget til dem under opholdet, IKKE er korrekt.

...

Det argument som [B] giver for ikke at ville kompensere os for generne - at vi skulle have kontaktet [B], og ikke hotellet - afviger fra den procedure som de anviser i deres betingelser.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 10. januar 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”At få refunderet en væsentlig del af rejsens pris.”

Bureauet gør i mail af 14. august 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi kede af at høre, at I har haft de nævnte problemer under jeres ophold, og at I ikke tog kontakt til os på det oplyste telefon nr. på billetten, så vi kunne have fundet en løsning med det samme, evt. ved flytning til et nyt hotel.

Er der ting, som ikke er i orden, må I kontakte os med det samme, så det kan blive afhjulpet. Sker det ikke mister I efterfølgende retten til evt. kompensation i henhold til retningslinjerne fra Pakkerejse-Ankenævnet.

Når vi ikke har fået mulighed for at følge op på div. forhold under ferien, må vi høre sagen fra begge sider, og i følge hotellet var arbejdet på byggepladsen ikke larmende.

På det foreliggende grundlag må vi oplyse, at vi ikke kan imødekomme at kompensere jer som ønsket.

...”

Det indklagede bureau har ikke – trods opfordringer hertil – besvaret Ankenævnets henvendelser om udtalelse i sagen. Brev af 1. december 2017 lyder således:

”Pakkerejse-Ankenævnet har ikke modtaget svar på sit brev af 23. oktober 2017.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.”

Ankenævnets afgørelse

Da det indklagede bureau ikke har udtalt sig i sagen trods Ankenævnets opfordringer hertil, afgøres sagen på baggrund af klagerens fremstilling og indholdet af det medsendte materiale.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over eventuelle kritisable forhold i forbindelse med rejsearrangementet.

Bureauet kan imidlertid ikke påberåbe sig for sen eller mangelfuld reklamation, hvis kundens pligter efter pakkerejselovens § 26, stk. 1, ikke er angivet i aftalen, jf. lovens § 26, stk. 2.

Da det i bureauets betingelser, som er en del af aftalegrundlaget, fremgår, at reklamation kan gøres gældende over for rejsebureauets lokale repræsentant, finder Ankenævnet, uanset at bureauet i forbindelse med bekræftelsen af aftalen har angivet reklamationspligten i medfør af lovens § 26, at bureauet ikke kan påberåbe sig for sen reklamation over for bureauet.

Ankenævnet lægger herefter til grund, at bureauet inden afrejsen burde være vidende om, at der var støj og generende byggeaktivitet omkring hotellet under klagerens ophold, men undlod at informere klageren herom.

Da bureauet ikke har underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

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 4.000 kr.

Den omstændighed, at klageren alene reklamerede til hotellets personale, kan på grund af uoverensstemmelsen i beskrivelsen af reklamationspligten i bestillingsbekræftelsen og bureauets ”Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv.” ikke føre til et andet resultat ud fra bureauets reklamationsregler.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det kritisabelt, at bureauet ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

Ankenævnet skal henstille, at bureauet udtrykkeligt fremhæver reklamationspligten med overskrift, fed, kursiv eller ændret tekststørrelse, jf. Ankenævnets Vejledende retningslinjer om placering og formulering af reklamationspligten i aftalegrundlaget.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 plus moms, i alt 1.875 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 16. maj 2018. 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand