

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0228

afsagt den 19. december 2017

KLAGER	[K]	(2 voksne/2 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Argineguin, Gran Canaria. 3.7.-10.7.2017.	
PRIS	I alt 15.692 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. bygge- og musikstøj fra installation af elevator på hotellet dag 1-6 og musikstøj fra by-fest dag 5. Klageren flyttede dag 6 til et andet hotel, som også var utilfredsstillende.	
KRAV	”Erstatningsrejse” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 5.000 kr. eller udlevere et gavekort på 6.000 kr.	
KLAGEGEBYR	6. september 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	22. november 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 6.600 kr. til klageren [K] samt renter af 1.600 kr. fra den 15. august 2017 og af 5.000 kr. fra den 18. januar 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. april 2017 på bureauets hjemmeside en rejse til Arguineguin, Gran Canaria, for 4 personer for perioden fra mandag den 3. juli til mandag den 10. juli 2017 med indkvartering i en treværelses lejlighed på [hotel 1]. Uden pension.

Klageren flyttede dag 6 – lørdag den 8. juli 2017 – til [hotel 2] i Bahia Feliz på Gran Canaria.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. gener fra installation af elevator på hotellet som medførte byggestøj, håndværkernes musik på hotelområdet og lugt fra terpentinnemaling fra morgen til aften fra ankomsten samt byfest ved hotellet med høj musik fra om aftenen dag 5 til kl. 4.30 om natten.

Klageren gør endvidere gældende, at hotellet han flyttede til dag 6 var utilfredsstillende, da det ikke var et roligt og fredeligt sted med lokalt præg.

I udbudsmaterialet er det bestilte hotel bl.a. beskrevet således:

” ...

[Hotel 1] [***]

Hyggeligt hotel nær det lokale liv

Lille [hotel 1] ligger i rolige Arguineguin på en af Gran Canarias mest solsikre kyststrækninger.

...

Omkring slutningen af juli og begyndelsen af august holdes Fiesta del Carmen, en stor kulturfestival. Dele af festivalen foregår i nærheden af hotellet, bl.a. med livemusik der kan virke forstyrrende.

...”

I udbudsmaterialet er det hotel klageren flyttede til dag 6 bl.a. beskrevet således:

” ...

[B] [hotel 2] [****]

..

På [B] [hotel 2] finder du og din familie alt fra børneklubber og Bamse til et stort poolområde.

...

[Bs koncept] – Familiens bedste ferie

- Bamseklubben med skandinavisk personale
- Gratis WiFi
- Store pools
- Indkvartering for små og store familier
- Børneklubber for alle aldre
- Fitnessstræning og gym
- Internationale shows

...”

Af bureauets "Rejsevilkår" fremgår endvidere:

"...

Da eventuelle meddelelser om rejsen fortrinsvis sendes pr. SMS eller e-mail, er det yderst vigtigt, at disse oplysninger fremgår af bestillingen og opdateres om nødvendigt.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i bureauets elektroniske klageformular den 16. juli 2017 og gør yderligere gældende:

"...

D 3/7 2017 rejste jeg og min familie på en uges ferie til Gran Canaria til byen Arguineguin for at bo på [hotel 1]. Et hotel vi havde valgt på grund af beskrivelsen. Hyggeligt i rolige omgivelser.

...

Vi havde brug for fred og ro i den eneste uge vi havde sammen som familie sommeren 2017. Det vi oplevede var alt andet end ro.

Hotellet fik, i den uge vi var der, installeret en jernkonstruktion som skal bruges til elevator. Det er forståeligt at hotellet skal have installeret en elevator, men arbejderne gik i gang med at skære med vinkelsliber og ghattoblaster fra kl. 08:00 om morgenen og til kl. 17-18 om aftenen. Dette hører ikke til min definition af fred og ro på sin ferie.

Dette påpegede vi over for guiderne. Dette fik den konsekvens at arbejderne først startede ghattoblasteren kl 09 om morgenen, de holdt op med at skære med vinkelsliber, og banke på konstruktionen, men de begyndte at male med terpentinnmaling der stank forfærdeligt. Vi kunne ikke bare lukke for vinduerne da det så blev ulidelig varmt i hotellejligheden.

Så 4 -5 dage med larm og så stank af terpentin. Mandag til torsdag begge dage inkl. Fredag viste det sig at der skulle være byfest.

Klods op af hotellet blev et kæmpe musikanlæg opstillet og der blev spillet musik fra om aftenen til kl 04:30 næste morgen. Det var umuligt for os alle 4 at sove, på trods af brug af ørepropper og hovedpuden oven på hovedet i stedet for under hovedet. Det var bestemt ikke den forventning som vores børn havde haft til ferien på forhånd. De er hhv 12 og 14 år.

Vi havde købt en udflugt som vores børn havde set meget frem til nemlig en safaritur hvor vi alle fire skulle ride på kamel. Denne tur måtte vi til stor fortrydelse og til trods for at vi havde betalt den på forhånd se os nødsaget til at aflyse da vi skulle op kl 07:00 om morgenen for at nå med, men ikke orkede da der havde været larm frem til kl 04:30 samme morgen. Vi alle sov ikke før kl 05:00 hvilket ville sige at vi så kunne nå 2 timers søvn inden vi skulle på tur. Dette er ikke ferie. 2 timers søvn og så på tur?

De søde guider på lokationen tilbagebetalte os det beløb vi havde betalt for turen som vi ikke orkede at deltage på.

Da vi havde sovet efter en lang larmende nat, bad vi om at blive flyttet fra hotellet hvilket vi også blev.

Vi fik dog at vide på telefon app at hvis vi betalte 100 euro, så kunne vi blive opgraderet og få lov til at flytte. Dette blev vi meget indigneret over og afslog. Vi tog derfor direkte kontakt til guiderne som hjalp os så godt de kunne.

Guiderne tilbød os et familie resort som vi var på fra lørdag eftermiddag til mandag morgen hvor vi skulle hjem til Danmark. Vi havde på baggrund af det oplevede brug for ro. Der var væsentlig mere ro på det nye hotel, men der var intet over hotel resortet som det vi havde rejst

efter, nemlig den hyggelige stemning i byen Arguineguin.

Jeg skal sige at vi af guiderne blev tilbudt en kompensation på kr. 4.000,- hvilket vi afslog. Intet på den tur var som forventet.

Vi forventer derfor en erstatningsrejse minimum af samme forventede standard som man kunne forvente ud fra den beskrivelse der er angivet fra [B] om [hotel 1]. Og som kan modsvare det tab af ferietid vi har lidt. Dette er et lille krav set i forhold til at vi fik ødelagt den eneste uge vi havde samme som familie sommeren 2017.

...

Blev klagen taget op med vores rejseledere på rejsemålet?: Ja

Hvis ja, hvilken dato og hvad gjorde rejselederne på rejsemålet for at udbedre klagen?: Vi har talt med guiderne/[B] (4/7 5/7 6/7 7/7 8/7) - 2017

..."

I mail af 30. august 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...

1) Vi har gjort [B] opmærksom på at vi først på destinationen blev opmærksom på at [B] havde sendt os en mail angående hotellet. Vi var således ikke vidende om dette før vi var ankommet til hotellet. Desuden stod der ikke noget om elevatorbyggeri og festival i denne mail.

2) Der findes, som i ved, flere videoer samt lydoptagelser som vi er i besiddelse af og som vi partielt også har videresendt til [Bs] guider på stedet. Dette ville [B] nemlig kunne bruge over for hotellet fik jeg at vide.

3) Dette at I kun har modtaget "få" henvendelser er et definitionsspørgsmål. Vi talte med flere som også var særdeles forstyrret af den larm der var både dag og nat.

4) Vi blev flyttet til et familiehôtel, som på ingen måde levede op til det vi havde ønsket os nemlig et fredeligt sted med lokalt præg. Vi valgte dog at takke ja til at blive flyttet da vi ikke kunne holde larmen ud.

5) Der har ikke været en eneste dag på "ferien" som har været som man kunne forvente.

6) Jeg kan gøre opmærksom på at vi hele 2 gange blev tilbudt at flytte hotel, mod et gebyr på 100 euro. Dette takkede vi begge gange nej til. Jeg kan i den forbindelse oplyse at vi ville have takket ja såfremt vi var klar over at larmen kun blev værre bare for at komme væk. Til orientering så har vi været i kontakt med [B] dagligt på vores "ferie"

7) Forstyrrelserne blev reduceret i tidsrummet 08-09 altså en time hvorefter der igen blev larmet med både konstruktion samt ghettoblaster.

8) Vi var pga. konsekvensen af larmen og den deraf følgende mangel på søvn ikke i stand til at deltage i udflugterne. Vi ville meget gerne have deltaget. Specielt vores børn.

..."

I mail af 13. oktober 2017 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

"...

Alle de dage vi var på [hotel 1] var særdeles støjfyldte og det hotel vi blev flyttet til var af guiderne selv ikke anbefalelsesværdige da vi jo søgte fred og ro, og da det er et familieresort. Vi valgte dog den mulighed alligevel som den eneste mulige, da støjen fuldstændig ødelagde vores ferie på [hotel 1].

Så det var simpelthen et forsøg på at få reduceret støjniveauet på "ferien" mest muligt. Det nye sted var også støjende men kun hvad man kunne forvente af et familieresort.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 21. og 30. august 2017 til bureauet og mail af 21. november 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 5.000 kr. eller udlevere et gavekort på 6.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver en "Erstatningsrejse".

Bureauet gør i mail af 25. juli 2017 til klageren bl.a. gældende:

"...

I forbindelse med jeres skrivelse, har vi været i kontakt med vores rejseledere på destination, som bekræfter jeres henvendelse 04.07.

De meddeler at I mødte forstyrrelser i dagtimerne fra installationen af en ny elevator på hotellet. Rejselederne gik straks i gang med at undersøge muligheden for værelses samt hotel flyt og ydermere forsøgte at snakke med managerne om at mindske forstyrrelserne.

Under dagen den 05.07 forsøger rejselederne adskillige gange at kontakte jer (bl.a. via sms og ringe til værelset) og har også været på hotellet, men fik ikke kontakt med jer denne dag.

06.07 Er forstyrrelserne mindsket - ingen musik og arbejdet starter ikke før kl. 09.00 Det er forsat ikke muligt at flytte jer inden for hotellet - rejselederne er herefter lidt frem og tilbage i henhold til hotelflyttet, hvilket vi naturligvis beklager. Nye udfordringer mødes denne dag af det nærliggende byggeri som skaber forstyrrelser.

Den 08.07 flytter I til det nye hotel - [B] står for disse omkostninger grundet overstående udfordringer og I tilbydes en godtgørelse som ikke accepteres.

Ydermere refunderer rejselederne jeres udflugter, som I grundet ovenstående ikke ønskede at deltage i.

Rejselederne tilføjer, at den omtalte "festival" var uden for [B] og hotellets kontrol, hvorfor vi naturligvis har forståelse for genen. [B] har ikke været informeret om dette.

I forhold til jeres skrivelse, henviser vi til følgende information som er sendt til jer på mail 23.06 angående evt. forstyrrelse, hvorfor man som rejsende må være medvidende om dette.

Vi skriver til jer i forbindelse med jeres ferierejse til Gran Canaria med indkvartering i Lejligheder [hotel 1] [***].

Hotellet har netop informeret os om, at der i jeres ferieperiode vil være opførsel af nye ferieboliger i området omkring deres hotel.

Arbejdet startede oktober 2016 og var planlagt at være færdig 01.06.2017. Dvs. det grove arbejde er færdig, men grundet udfordringer, er opførelsen fortsat i gang med små arbejde. Det er derfor ikke til at vide i hvor stort omfang I vil blive påvirket under jeres ferie, eftersom arbejdet varierer fra tid til anden samtidig med at det også kan bero på indkvarterings placering i området. Hotellet meddeler dog i samme ombæring, at de vil gøre deres bedste for at dette skal påvirke jeres ophold mindst muligt. Vi er blevet orienteret om at arbejdet vil foregå alle hverdage mellem 08.00-17.00.

Hotellet tilføjer, at de vurderer at dette ikke få nogle gener for jer rejsende og vil i den sammenhæng minimere forstyrrelserne i henhold til placeringen på hotellet.

Skulle der under rejsen opstå gene, beder vi jer venligst tage kontakt til personalet på rejsemå-

let.

Skulle I som følge af dette ønske at annullere rejsen, kan dette gøres uden omkostninger. Rejsen kan endvidere ændres til alternative hoteller/rejsemål til gældende priser. Såfremt I finder et andet alternativ, bedes I hurtigst muligt kontakte os på telefonnummer [...] og senest 07.07.2017, så vi kan få ændret jeres bestilling.

Slutteligt er det vort håb at ovenstående ikke griber alt for forstyrrende ind i jeres ferieplaner og vi vil benytte lejligheden til at ønske jer en god ferie til Gran Canaria.

[B] var informeret om den omtalte installation af elevator, men informeret at det "grove arbejde" var overstået, og der ingen henvendelser eller kommentarer har været på dette. Ydermere har vi kigget vores optegnelser igennem og kan se at der er modtaget meget begrænset antal henvendelser på både det interne og eksterne byggearbejde, hvorfor forstyrrelserne tidligere ikke har været antaget som generende - og baggrunden for information i det tilsendte brev. Vi er naturligvis kede af at I har oplevet anderledes.

På baggrund af ovenstående, er vi medvidende om udfordringer og gene som man naturligvis ikke skal forvente på sin ferie og vil derfor tilbyde en samlet godtgørelse på kr. 5.000,- udbetalt til jeres konto (Heri er der taget højde for ulempen ved hotelflyt).

..."

I mail af 17. november 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

..."

Af Ankenævnets bilag 4, som klager selv har vedlagt i sagen, fremgår det af billetten under 'meddelelser': Byggeri på nabogrund kan virke forstyrrende.

Da denne meddelelse blev tilføjet hotelbeskrivelsen på [Bs] hjemmeside, blev der afsendt en orienterende mail til samtlige kunder, der allerede havde bestilt dette hotel. Mailen blev afsendt den 23. juni 2017 og af BILAG [...] fremgår, at mailen også er sendt til klager.

Klager har selv bestilt rejsen på [Bs] hjemmeside og har således, for at kunne gennemføre bestillingen, klikket af i det felt, hvor der står, at han har gennemlæst og accepteret [Bs] rejsevilkår og oplysninger for rejsen.

Af 1 - Indtegning, billetter BILAG [...] fremgår bl.a. følgende information:

Da eventuelle meddelelser om rejsen fortrinsvis sendes pr. SMS eller e-mail, er det yderst vigtigt, at disse oplysninger fremgår af bestillingen og opdateres om nødvendigt.

Klager ankom til hotellet den 3. juli 2017 om eftermiddagen. Dagen efter på [B] Welcome mødet henvendte klager sig til guiderne vedrørende støj fra elevator konstruktion på selve hotellet, som blev påbegyndt meget tidligt om morgenen. Klager ønskede at fraflytte hotellet, hvorfor guiderne begyndte at undersøge hotel alternativer.

Juli måned er højsæson, og det var derfor kun muligt at tilbyde klager og hans familie en 3-værs lejlighed på [Bs] [hotel 2], lejligheder [...], kategori [****], beskrivelse heraf fremgår af BILAG [...].

Guiderne ville dog først bede hotellet om ikke at starte arbejdet på elevatoren så tidligt om morgenen samt ikke at spille høj musik under arbejdet. Dette skete og den 6. juli meddelte guiderne klager, at det værste støj ved elevator konstruktionen var afsluttet og ikke burde genere i samme udstrækning længere.

Da guiderne den 7. juli 2017 kom til servicetrafik på Hotel [1], henvendte klager sig igen og denne gang vedrørende støj fra musik festival, hvorfra der kom høj musik lige udenfor hotellet, langs havet.

I [Bs] beskrivelse af hotellet, HOTEL FAKTA, 'vigtig information' står følgende angivet, vedlagt som BILAG [...]:

Omkring slutningen af juli og begyndelsen af august holdes Fiesta del Carmen, en stor kulturfestival. Dele af festivalen foregår i nærheden af hotellet, bl.a. med livemusik der kan virke forstyrrende

Festivalen startede i år i anden week-end af juli, men er tidligere foregået senere, hvorfor periode angivelsen fra [Bs] side desværre ikke er helt præcis.

Da klager og hans familie havde følt sig meget generet af musikstøj fra festival underholdningen natten mellem den 7. og 8. juli, blev klager tilbudt at flytte til Lejligheder [hotel 2] den 8. juli ved 14:00 tiden. [B] betalte for hotel flyt samt taxi til [hotel 2].

Klager og hans familie boede således her de sidste 2 døgn inden hjemrejse den 10. juli 2017. [B] har tilbudt klager en kompensation på i alt DKK 5000,- svarende til en dagsandel af rejsens pris for flyt til andet hotel samt 30% af rejsens 5 døgnns værdi som følge af støj fra elevator konstruktion på Hotel [1] i perioden 3.-7. juli samt høj musik fra festival i perioden 7.-8. juli 2017 og endelig knap 15% af rejsens sidste 2 døgnns værdi for flyt til Lejl. [hotel 2], som er højere kategori end [hotel 1] men [Bs koncept] hotel og beliggende i andet område på Gran Canaria.

...

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 21. og 30. august 2017 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at der under klagerens ophold på det bestilte hotel blev installeret en elevator, som medførte byggestøj, høj musik fra håndværkernes ghettoblaster og lugt fra terpentinmaling.

Bureauet har erkendt, at det før afrejse var vidende om arbejdet, men undlod at informere klageren, da bureauet havde fået oplyst, at det ”grove arbejde” var overstået.

Ankenævnet finder derfor, at bureauet inden afrejse burde have underrettet klageren herom, og at bureauet herved har tilsidesat sine underretningspligter efter pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2.

Det er endvidere ubestridt, at der fredag den 7. juli 2017 startede en stor kulturfestival med livemusik fra en stor udendørs scene ved siden af hotellet.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet, at de faktiske ulemper i form af høj musik frem til kl. 4.30 om morgenen lørdag den 8. juli 2017 har overskredet den tolerancetærskel, en rejsende må være forberedt på at acceptere.

På denne baggrund, og da hotellet, klageren flyttede til dag 6 lørdag den 8. juli 2017, var utilfredsstillende for klageren, da hotellet var et stort familieresort, og ikke et roligt og fredeligt sted med lokalt præg, som det bestilte hotel, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 6.600 kr.

Den omstændighed, at bureauet – efter klagerens bestilling – oplyste om byggeri på nabogrund, kan ikke føre til et andet resultat.

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 6.600 kr. til klageren [K] samt renter af 1.600 kr. fra den 15. august 2017 og af 5.000 kr. fra den 18. januar 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand