

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 21/04

afsagt den

REJSEMÅL: Tenerife, 28.10. – 11.11.2003

PRIS: I alt kr. 45.992,-

KLAGEN ANGÅR: Utilfredsstillende beliggenhed af lejlighederne i forhold til det lovede. Støjgener fra byggepladser og taxiholdepladser.
Mangelfuld guideservice

KRAV: ”En passende kompensation for delvis ødelagt ferie”

SAGEN INDBRAGT: 30. januar 2004

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 23. maj 2003 en rejse til Tenerife for perioden fra tirsdag den 28. oktober til tirsdag den 11. november 2003 med indkvartering på Green Golf Resort i to "3-værelses lejligheder i to plan". Ingen pension.

I brochuren er Green Golf Resort – kategori 4 – bl.a. beskrevet således:

”

Flot og hyggeligt lejlighedshotel med god beliggenhed 150 meter fra klubhuset ved golfbanen i Las Americas. Stor have med terrasse, to pools (begge ca. 200 m², den ene opvarmet, ca. 25 grader), poolbar og liggestole. Opholdsrum. Vaskeautomater. Minimarked.

.....

Treværelses lejligheder (ca. 80 m²) i to etager. På den øverste etage findes opholdsrum med spiseplads, køkken, et soveværelse, bad/douche og wc samt balkon. På nederste etage findes et soveværelse, bruserum med wc samt terrasse. Alle har enkel køkkenafdeling eller køkken med køleskab, komfur med ovn, kaffemaskine, elkedel, brødrister og enkelt køkkenudstyr. Telefon og tv. Rengøring 5 dage/uge, ikke opvask.

ØVRIGT: Ferieområde med lokaltrafik. Nærliggende byggeplads er støjende. Trapper og niveauforskelle.

.....”

Klageren gør gældende, at "Det, der skulle have været en dejlig og positiv ferieoplevelse, blev overskygget af alt for mange ulemper og gener" og anfører i skrivelse af 16. november 2003 til bureauet bl.a.:

”

Min bror og undertegnede henvendte os i butikken netop for at sikre os, at vi ikke kom ud for ekstrem støj eller andre gener på det hotel, vi sammen med vores venner havde udset os i kataloget. Dette var en betingelse for at bestille rejsen. Vi ville gerne bestille 4 dobbeltværelser, men salgskonsulenten forklarede os, at disse lå ud til vejen. Hun havde os et andet forslag som lød på 2x2 dobbeltværelser. Disse lå inde på området, hvor vi ikke ville være generet af støjen.

.....

Ved ankomst til Green Golf Resort spørger vi guiden Camilla om, hvor vi skulle bo på området: "Inde i midten" lød svaret.

Vi kommer ind på området – meget nydeligt og hyggeligt, og videre hen ad gangen til lejlighed 4+5 som er meget hyggelige og pæne. Først lukker vi op til altanen oppe, ups.... lige overfor nybyggeri med trykluftbor, larmende blandingsmaskine og vinkelsliber. Så går vi ned i underetagen til nydeligt soveværelse og badeværelse og lukker op til terrassen, som er en lille gårdhave med lav beplantning. Ude for enden ser vi lige ud på taxi holdepladsen og ind i øjnene på chaufførerne med motorstøj, lugtgene fra udstødning, larmende radioer.

Jeg gik til informationsmøde og talte med Camilla. Vi aftalte at tale videre om det til barbeque om aftenen kl. 19.30. Her fik jeg at vide, at jeg skulle komme næste dag kl. 17.

Camilla tilbød at flytte os ned i den anden ende af området, men stadig ud til vejen overfor et andet nybyggeri, hvilket vi selvfølgelig afviste, da der ikke var tale om en forbedring af

situationen. Aftale at vi skulle komme kl. 9 torsdag, så ville Camilla undersøge andre muligheder.

Da vi mødte op torsdag var Camilla der ikke, men en anden guide Charlotte, som sagde, at hun ikke havde noget med sagen at gøre. Da jeg spurgte om chefguidens navn spurgte hun hvad jeg skulle bruge det til, men fik oplyst, at hun hed Cecilie, men hun kendte ikke efternavnet, så jeg opgav at spørge mere og ringede til A i Kbh. Her talte jeg med J.B. og fik at vide, at det skulle de løse hernede, det var det de var der for. I øvrigt havde de ikke meddelt noget om, at der var nybyggeri i området, hvilket jeg fortalte Camilla næste dag. Supervisor B. ringede og beklagede. Han havde dog ikke talt med Camilla endnu, men syntes, at nu skulle jeg falde lidt til ro og nyde min ferie, så skulle han nok vende tilbage til sagen inden weekenden.

Tja Havde jeg været i stand til at falde til ro og nyde min ferie, havde vi jo netop ikke haft nogen grund til at tale sammen!

Lørdag morgen kl. 9 talte jeg igen med Camilla, men hun havde ikke talt med B. endnu.

Mandag den 3. november kl. 9 rykkede jeg igen Camilla for svar, og igen om aftenen kl. 17, hvor nogle af os tilmeldte os en tur øen rundt om onsdagen (så var vi da væk fra støjen den dag). I øvrigt fik vi oplyst, at turen varede fra kl. 8.10 til ca. kl. 19-20. Vi ankom kl. 17.30 hvor jeg igen talte med Camilla og bad hende om at få B. til at ringe mig op eller få en tid på kontoret, men intet hørte jeg.

Vi havde på det tidspunkt brugt så meget tid og ærgrelse og blev enige om at lade sagen ligge, til vi kom hjem til Danmark – vores henvendelser til bureauets repræsentanter på stedet førte jo ikke til noget.

.....”

Klageren kræver ”en passende kompensation for delvis ødelagt ferie”.

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 9. december 2003 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Endvidere beklager vi, at I mener at være blevet fejlinformeret ved købet af rejsen. Her må vi imidlertid henvise til vores hotelbeskrivelse af Green Golf Resort, hvor der står følgende:

”Nærliggende byggeplads er støjende”.

Dermed har vi gjort opmærksom på, at der ved et ophold på Green Golf Resort må påregnes sådanne gener – da dette er en del af aftalegrundlaget.

Dermed har salgskonsulenten G.H. ikke haft mulighed for at garantere jer, at I ikke ville blive generet af støjen, om end det er sandsynligt, at hun har informeret om, at de treværelses lejligheder som I bestilte, kunne være mindre generet end de andre lejlighedstyper på hotellet.

Vores personale på Tenerife har dog noteret, at I ved henvendelsen omkring jeres gener blev tilbudt anden indkvartering på hotellet, samt I blev tilbudt et andet hotel – men desværre valgte at afvise begge disse alternativer.

Dette finder vi utrolig ærgerligt, idet vi hermed har forsøgt at afhjælpe forholdene under jeres ferie samtidig med, at I via hotelbeskrivelsen var orienteret om, at I ville blive forstyrret af byggestøj.

Det er dog beklageligt, at I ikke mener, at håndteringen af jeres henvendelser var tilfredsstillende fra guidernes side, og vi har derfor videregivet jeres synspunkter til de rette instanser i vores organisation til interne opfølgning.

På baggrund af ovenstående – hvor vi inden rejsen har gjort opmærksom på de faktiske forhold, samt efterfølgende forsøgt at afhjælpe generne på rejsemålet – kan vi ikke imødekomme jeres anmodning om kompensation.

.....”

Bureauet gør endvidere i skrivelse af 16. februar 2004 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”.....

Klager har ifølge aftalegrundlaget købt hotel Green Golf Resort, hvor der i hotelbeskrivelsen er noteret: ”nærliggende byggeplads er støjende”.

Klager noterer, at det ved bestillingen blev pointeret, at det var vigtigt, at der ikke var støj samtidig med, at klager i sin første skrivelse anfører, at netop ovenstående hotel havde klager sammen med sine medrejsende udset sig i kataloget.

Dermed har klager inden bestillingen været bevidst om, at aftalegrundlaget bl.a. indebar, at støj på hotellet ville forekomme.

Ved henvendelse til vores guide blev klager straks tilbudt alternativ indkvartering på samme hotel, bl.a. i modsatte ende af taxaholdepladsen, samt tilbød guiden at undersøge muligheden for indkvartering på et andet hotel.

Begge alternativer afslog klager – hvorefter guiden desværre ikke kunne gøre yderligere for at tilfredsstille klager.

Vi må derfor fastholde, at klager blev tildelt det bestilte produkt, der var i overensstemmelse med det tilsikrede i forbindelse med aftalegrundlaget. Da produktet efterfølgende ikke levede op til klageres forventning, tilbød vi som bureau at afhjælpe forholdene – dog uden at klager tog imod disse afhjælpningstilbud.

På baggrund af ovenstående samt ”Almindelige betingelser for deltagelse i ferierejser” anser vi derfor ikke, at klager er berettiget til kompensation.

.....”

Klageren har i sine bemærkninger af 8. marts 2004 til ovenstående skrivelse fra bureauet bl.a. anført:

”

Det er utroligt, at vi skal høre en guide lyve sig fra alle vores udtalelser, vi var dog 2 mennesker på en alder af 61 og 63 år som var til møde med deres unge og uerfarne guide (men ellers sød og smilende). Vi kan endnu engang bekræfte, at vi aldrig har fået tilbudt et andet hotel, da det ikke var muligt at skaffe lejligheder et andet sted på øen til 8 personer i samme standard ifølge guiden Camilla.

Endnu engang skal vi gøre opmærksom på, at vi ikke selv havde valgt de 3-værelses lejligheder, men fik dem anbefalet af Deres salgskonsulent, da de af os valgte 2-værelses lejligheder lå ud til gaden. (Vi kan i øvrigt oplyse, at der absolut ingen støj forekom inde på området) hvor de 2-værelses lejligheder ligger.

.....”

Bureauet har endelig i skrivelse af 25. marts 2004 bl.a. anført:

”

I vores salgssystem var der noteret, at nogle af de treværelseslejligheder vendte mod gaden og andre mod haven. Vi beklager såfremt A. har udtalt, at alle lejligheder var beliggende mod haven.

.....

Sluttelig må vi konkludere, at en stor del af sagen er baseret på ”påstand mod påstand”, men vi vil gerne atter understrege, at klager blev tilbudt afhjælpning af sine gener under ferien – men afslog begge de fremlagte tilbud.

.....”

Ankenævnets bemærkninger.

I katalogets hotelbeskrivelse – som er en del af aftalegrundlaget - er bl.a. anført, at ”nærliggende byggeplads er støjende”.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet ikke, at klageren – mod bureauets benægtelse – har godtgjort, at han mundtligt i forbindelse med bestillingen er blevet lovet/garanteret, at lejlighederne ville være beliggende på en sådan måde, at der ikke ville forekomme støj.

Ankenævnet finder efter alt foreliggende ikke, at den udviste guideservice på rejsemålet har været utilstrækkelig eller mangelfuld i øvrigt.

Da rejsen herefter findes at være afviklet i overensstemmelse med aftalegrundlaget, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav om et nedslag i rejsens pris.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.