

**REJSE-ANKENÆVNET****K E N D E L S E**

i sag nr. 251/04

afsagt den

\*\*\*\*\*

**REJSEMÅL:** Alanya, Tyrkiet, 24.7. – 7.8.2004

**PRIS:** I alt kr. 10.794,- inkl. opredningsrabat

**KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. støjgener fra aftenunderholdning mellem kl. 19 og 23 ca. fire gange om ugen trods katalogets oplysning om, at ”underholdning arrangeres i form af shows en gang ugentligt”

**KRAV:** Tilbagebetaling af 2/3 af rejsens pris

**SAGEN INDBRAGT:** 27. august 2004

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 11. marts 2004 en rejse til Alanya, Tyrkiet for perioden fra torsdag den 24. juli til torsdag den 7. august 2004 med indkvartering på Apts. Royal Palm i 2-værelses lejlighed. Ingen pension.

Katalogets beskrivelse af den bestilte indkvartering er bl.a. sålydende:

” .....

### Hvem anbefales hotellet/lejlighederne til?

Royal Palm er ideelt til gæster i alle aldre, der ønsker at bo i lejligheder eller værelser af høj, international standard, og som gerne vil bo tæt på stranden.

### Hvor ligger Royal Palm?

Komplekset ligger i rolige omgivelser i et hotelområde ca. 2,5 km fra Alanya centrum. Til den dejlige og populære Kleopatra-strand er der kun ca. 50 m.

.....

### Hvad tilbyder Royal Palm?

Skønt poolområde med separat børnepool og liggestole til fri afbenyttelse. Royal Palm har derudover bar, poolbar, flere restauranter og tv-stue samt legeplads.

### Hvilke aktiviteter findes på Royal Palm?

På Kleopatra-stranden er der mulighed for at prøve forskellige vandsportsaktiviteter. Underholdning arrangeres i form af shows en gang ugentligt.

.....”

Klageren gør gældende, at ”der var shows 4-5 gange om ugen, og der skulle kun være shows 1 gang om ugen” og anfører i skrivelse af 10. august 2004 til bureauet bl.a.:

” .....

Da vi rejser med et barn er det meget vigtigt for os, at vi ikke kommer på et hotel, hvor der er larm og ballade hele natten lang.

Efter vi har gået jeres katalog igennem finder vi **Royal Palm i Alanya**, det ser ud som et godt hotel, da der kun er **shows en gang om ugen**.

Vi finder hurtigt ud af, at der er shows **4-5 gange om ugen** (det er ikke hvad der står i kataloget). Vi retter henvendelse til guiden og får at vide første gang, at de vil undersøge det, det går så fint en dag, og så er der igen larm, vi går så igen til guiden for at høre, om man ikke kan gøre noget, men får at vide, at det er ok at lave **shows/underholdning til kl. 23.00**. (man kan ikke snakke sammen på vores terrasse og heller ikke i vores lejlighed). Vi retter også henvendelse til restaurantmanager, da det er ham, der står for shows/underholdning, det giver heller ikke noget resultat.

Det er også dejligt at komme på et hotel, hvor der er en pool, men det er meget vigtigt, at den også bliver gjort ren. Vi er heldige at vores barn ikke har fået dårlige ører, det bliver kun min mand og jeg, der blev dårlige. I de 2 uger, hvor vi var der, blev den gjort ren en gang, alle andre steder, hvor vi har været, er det meget normalt, at man gør det hver dag, for der er

mange bakterier, når børn og voksne og 35-40 graders varme, så hygger bakterierne sig rigtig meget.

I bund og grund burde dette hotel ikke være **kategori 4 (International)**, da det ikke lever op til de krav, der stilles. Det burde være **kategori 2 eller 2+**, havde det været det, så havde vi aldrig bestilt dette hotel.

.....”

Klageren kræver tilbagebetaling af 2/3 af rejsens pris.

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 12. august 2004 til klageren bl.a. gældende:

” .....

Hotel Royal Palm er beskrevet i vort katalog side 16 og på vor hjemmeside under rejseid.3139. Her oplyser vi ganske korrekt, at hotellet arrangerer underholdning i form af shows en gang pr. uge. Det har imidlertid vist sig, at disse shows er uhyre populære, og derfor har man arrangeret flere shows pr. uge. Vor rejseleder har ret i, at det ikke betragtes som en fejl eller mangel ved en rejse, når blot der er ro på hotellet efter kl. 23.00.

Da netop dårlige ører og dårlig mave er de mest udbredte sygdomme blandt gæster – ikke kun i Tyrkiet, men på alle rejsemål, er hygiejne naturligvis en ting, som alle rejsebureauer prioriterer højt. Det gør vi også, og derfor bliver alle vore hotellers restaurant, køkken, barer, vandforsyning og poolanlæg checket af de lokale veterinære myndigheder med uregelmæssige mellemrum, men mindst hver 14. dag. Vi modtager disse rapporter og sikrer på den måde, at hygienen er i orden. Vi kan oplyse, at der ikke har været anledning til påtale i den periode, I har boet på hotellet, og vi må derfor afvise, at jeres sygdom skyldes forhold på hotellet.

Som omtalt i vort katalog side 7 har vi vort eget klassificeringssystem, og her er der ingen tvivl om, at hotel Royal Palm er korrekt placeret i kategori 4. Vi mener således ikke, at jeres rejse har været behæftet med fejl eller mangler, der kan udløse kompensation.

.....”

Bureauet har endvidere i skrivelse af 18. oktober 2004 til Ankenævnet bl.a. anført:

” .....

I løbet af forsommeren fik hotel Royal Palm så megen positiv respons på deres aftenunderholdning, at de besluttede at glæde gæsterne med flere af disse gratis oplevelser. Derfor indførte hotellet gratis underholdning og shows på hotellet ca. 4 gange om ugen til stor fornøjelse for vore gæster.

Vi kan kun beklage, at P.A. ikke brød sig om denne form for underholdning. Det var naturligvis til enhver tid frivilligt, om man ønskede at overvære underholdningen. Det var muligt at sidde uforstyrret i hotellets TV-rum eller i en af de andre restauranter, hvor man ikke kunne overvære underholdningen, som primært fandt sted omkring poolområdet. Det betragtes derfor ikke som en fejl eller mangel ved rejsen, at der var mere underholdning, end

vi har beskrevet i vort katalog. Vore rejseledere bekræfter, at der var ro på hotellet hver aften efter kl. 23.00, ganske som hotellets reglement foreskriver.

.....”

Klageren har i sine kommentarer af 25. oktober 2004 til ovenstående skrivelse fra bureauet bl.a. anført:

”.....

Vi valgte dette hotel, fordi at der kun var underholdning **1 gang om ugen**, da vi **stadig** rejser med **1 barn** der har behov for at komme i seng kl. 19.00-20.00, så nytter det ikke, at man kommer hen på et hotel, hvor man har ændret underholdningen til 4-5 gange om ugen, det mindste man kunne gøre var at sende et brev ud til dem, der havde bestilt rejsemålet (dem med mindre børn) på den måde kunne vi have valgt dette hotel fra og have fundet et andet, hvor der kun var underholdning **1 gang om ugen**.

Vi var fastlåst i vores lejlighed i 14 dage, vi kunne ikke engang sidde på vores terrasse, så meget larm var der, man skulle tro at vi boede på et diskotek.

.....

Vi finder det er en **stor fejl/mangel** man ikke giver de rigtige oplysninger, til dem der bestiller en rejse hos B, hvordan kan man nogensinde få tiltro til sådan et rejseselskab igen.

.....”

### Ankenævnets bemærkninger.

Ankenævnet finder efter de foreliggende oplysninger ikke grundlag for at betvivle rigtigheden af bureauets oplysning om, at der ud fra de stedfundne prøver – foretaget af de lokale sundhedsmyndigheder – ikke er fundet tegn på, at vandet i swimmingpoolen har været smittekilde for klagerens og hendes ægtefælles øresygdomme.

På denne baggrund finder Ankenævnet det ikke med den fornødne sikkerhed at kunne lægge til grund, at klagerens sygdom skyldtes forhold, som bureauet kan gøres ansvarlig for.

Ankenævnet kan således ikke imødekomme klagerens krav for så vidt angår dette forhold.

Det lægges ved sagens afgørelse til grund, at der ved poolområdet blev arrangeret underholdning 4 – 5 gange ugentligt, uagtet det i bureauets udbudsmateriale er anført, at ”underholdning arrangeres i form af shows en gang ugentligt”.

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende ved indkvartering på et hotel af den pågældende beskaffenhed og beliggenhed være forberedt på, at der er musik og øvrig underholdning fra eksempelvis poolbaren, og at disse aktiviteter undertiden kan være generende – også styrkemæssigt.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet, at de kritiserede forhold – selv om de af klageren har været følt generende – ikke har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at måtte acceptere.

Ankenævnet finder derfor, at det nævnte forhold – underholdning 3–4 dage mere ugentligt end påregnet i tidsrummet kl. 19–23 – ikke kan anses for en mangel ved rejsen.

Ankenævnet kan således heller ikke på dette punkt imødekomme klagerens krav.

Som følge heraf

**b e s t e m m e s :**

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.