

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

i sag nr. 287/02

afsagt den

\*\*\*\*\*

**REJSEMÅL:** Kos, Grækenland, 12.7. – 26.7.2002

**PRIS:** I alt kr. 15.237,- inkl. børnerabatter

**KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. støj og chikane fra unge mennesker på hotellet

**KRAV:** Yderligere kompensation eventuelt svarende til, at 50% af rejsens pris bliver tilbagebetalt.  
Klageren har inden ankenævnsbehandlingen modtaget en kompensation på 3.047 kr.

**SAGEN INDBRAGT:** 25. oktober 2002

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 5. december 2001 en rejse til Kos, Grækenland for perioden fra fredag den 12. juli til fredag den 26. juli 2002 med indkvartering på Peridis Apartments i ”1-værelses lejlighed type B”. Ingen pension.

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

” .....

### LEJLIGHEDER MED BYENS HYGGELEGESTE POOLOMRÅDE

Vores bedste lejlighedshotel på Kos, opført i gammel palæstil. Et populært og dejligt hotel velegnet til familier, og kan absolut ikke anbefales til unge, der ønsker fest, liv og glade dage på hotellet. Peridis ligger i byområdet med lokaltrafik. Hotellet består af 2 bygninger, én på hver sin side af mindre vej, skal krydses fra den ene bygning for at komme til lækkert, grønt poolområde med solstole, parasoller og madras mod gebyr samt hyggelig snackbar/restaurant med internet. Stor have med tennis- og beachvolley bane og lille legeplads. Uensartede et-, to- og treværelses lejligheder af varierende størrelse med bad/douche og køkkenniche. Reception for- og eftermiddag. Trapper på hotelområdet.

.....

Type B: Kat. 3+, lejligheder med balkon, beliggende i stueetagen og opefter.

.....”

Klageren gør gældende, at ”Der var støj på hotellet. Vores lille barn græd næsten hver nat. Vi blev beskudt med diverse ting på vores altaner. Det var IKKE muligt at flytte værelse – Flytte hotel blev vi IKKE tilbudt – Der var fyldt op over det hele, fik vi at vide”.

Klageren har nærmere begrundet sin klage til det indklagede bureau i skrivelse af 5. august 2002, der er en kopi af e-mail afsendt den 22. juli 2002 fra Kos:

” .....

Vi er 4 familier som har været på Kos på Hotel Peridis Apartments, i perioden den 12.07.02-26.07.02.

1. Vi har været udsat for at blive beskudt med plastickugler, når vi har hængt badetøj op på balkonen.
2. Der er blevet kastet madvarer og flasker ind på balkonen om natten.
3. Det har gjort vores børn utrygge bl.a. at der bliver banket og ringet på dørene om natten, den høje musik, råben og skrigen. Indtil nu har det stået på i 11 dage.

Vi har specielt valgt dette hotel pga. citat fra kataloget "at det er velegnet til familier og kan absolut ikke anbefales til unge der ønsker fest liv og glade dage på hotellet".

Ejeren Hr. Peridis har opfordret os til at skrive til jer.

Vi har klaget til guiden i flere omgange, men hun har ikke formået at løse problemerne. Vi forventer forståelse for vores klage, da vi har brugt mange penge på rejsen.  
.....”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 3.047 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation eventuelt svarende til, at 50% af rejsens pris bliver tilbagebetalt.

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 27. september 2002 til klageren bl.a. gældende.

”.....

B beklager at erfare om, den omtalte støj fra de unge mennesker på hotellet samt at der blev smidt ting efter Dem på Deres balkon under Deres ferie på Peridis.

På det foreliggende grundlag finder vi Dem berettiget til et nedslag på dkr. 3.047,- svarende til et nedslag på 20% af rejsens grundpris. Beløbet er fastsat ud fra en skønsæssig og samlet vurdering. Beløbet vedlægges pr. check.

Det er korrekt, at vi i vort katalog har beskrevet, at hotel Peridis er et familievenligt hotel, hvilket sædvanligvis normalt er tilfældet. Dog har der i den pågældende periode, De var på ferie, bl.a. hos B været udsolgt på mange af vore hotelprodukter - som unge mennesker ønsker at bo på, hvorfor de har booket Peridis. Det er ikke muligt for B at nægte unge mennesker at bo på hotellet, idet man må forvente, at vore gæster følger de hotelregler, som gælder for det pågældende hotel.

Vi har fået oplyst af vor servicechef på Kos, at alle gæster har fået udleveret hotellets reglement ved ankomsten til hotellet, netop for at gøre opmærksom på, at der skulle være ro på hotellet kl. 23.00. Hotellets personale samt vort personale har forsøgt at få kontrol over situationen og skabe ro på hotellet i henhold til hotelreglementet. Det er dog ikke muligt at bortvise vore gæster fra hotellerne uden, at de har modtaget en skriftlig advarsel, hvis de ikke efterlever hotellets regler. Der blev skrevet mange skriftlige advarsler ud til de unge larmende gæster i den pågældende periode, desværre var situationen den, at de gæster, som modtog den skriftlige advarsel, ikke på deres værelse gav anledning til yderligere larm.

Nattevagten kunne så notere nye værelser den følgende aften, som larmede, idet de unge mennesker bevægede sig rundt i værelserne alt efter, hvem som endnu ikke havde modtaget en skriftlig advarsel. Omtalte opførsel fra de unge mennesker er absolut ikke en opførsel, som er acceptabel for B og i særdeleshed heller ikke hotellets øvrige gæster. Vi har fået oplyst af guiden på hotellet, at de i Deres gruppe, som henvendte sig til vort personale, blev tilbudt at flytte til et andet hotel, hvilket man ikke ønskede.  
.....”

Klageren har ved skrivelse af 16. oktober 2002 til bureauet besvaret ovenstående skrivelse således:

” .....

Vi har modtaget Deres behandling af vores klage. Da vi ikke mener De har behandlet den rimeligt og der er direkte forkerte oplysninger i brevet, er vi desværre nødsaget til at gå videre til Rejse-Ankenævnet.

.....”

Det indklagede bureau har i skrivelse af 5. februar 2003 til Ankenævnet tilkendegivet, at ”Under henvisning til ovenstående sag skal vi meddele, at vi ikke har yderligere kommentarer til sagen end det tidligere af os fremsendte i korrespondance med gæsten”.

### **Ankenævnets bemærkninger.**

I kataloget, som er en del af aftalegrundlaget, er hotellet bl.a. beskrevet som værende ”et populært og dejligt hotel velegnet til familier, og kan absolut ikke anbefales til unge, der ønsker fest, liv og glade dage på hotellet”.

Ud fra denne beskrivelse finder Ankenævnet, at klageren med rette måtte have kunnet forvente, at bureauet på en ganske anderledes effektiv måde havde grebet ind over for de mange unge mennesker, der boede på hotellet og ved deres støjende og chikanerende adfærd var til betydelig gene for klageren og andre kunder, der rejste med små børn.

Ankenævnet finder herefter, at ulemperne i form af støjgenerne m.v. i betydelig grad har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at måtte acceptere.

På denne baggrund – og da bureauet ikke mod klagerens benægtelse findes at have godtgjort, at klageren er blevet tilbudt flytning til et andet hotel - finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris, hvilket også – i hvert fald delvist – er erkendt af bureauet.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 7.600 kr.

Herfra trækkes den af bureauet allerede udbetale kompensation på 3.047 kr.

Som følge heraf

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

Bureauet skal inden 14 dage fra dato betale 4.553 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale klagegebyret på 250 kr. til klageren.