

REJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 31/07

afsagt den 12. juni 2007

REJSEMÅL	Tenerife. 17.10 – 24.10.2006
PRIS	I alt 20.054 kr.
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. byggestøj og støj fra ”airhockey maskiner”, sengenes standard, samt manglende skyggemuligheder ved poolen og forbud mod badedyr.
KRAV	”Kompensation for gener.”
SAGEN INDBRAGT	1. februar 2007

Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. september 2006 en rejse til Tenerife for perioden fra tirsdag den 17. oktober til tirsdag den 24. oktober 2006 med indkvartering i en 2-værelses lejlighed mod poolområde på hotel Compostela Beach. Ingen pension.

I udbudsmaterialet er indkvarteringen bl.a. beskrevet således:

”.....
 Enkelt, velholdt lejlighedshotel bestående af flere bygninger med god beliggenhed ved stranden...

 Stort poolområde med liggestole og poolbar...

 Ferieområde med lokaltrafik og nærliggende barer.

 Bar: Ja
 Pool: 150 m²
 Børnepool: Ja
 Etager: 4
 Antal vær./lejl.: 250
”

Klageren gør gældende, at ”vi kom til at bo i et sandt støjhelvede, hvor der kun var ro i ca. 4 timer døgnet”.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 26. oktober 2006 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”.....
 Årsag: Klage over dårlige senge, larm på hotellet, manglende parasoller i poolområdet, Ligesom der ikke måtte benyttes badedyr i poolen.

Vi boede i lejlighed 41c, på 1 sal med udsigt til poolen, lige over en bar med to tilhørende “Airhockey” maskiner, som stod placeret lige under vores altan. Disse maskiner blev benyttet flittigt fra om eftermiddagen til ud på natten til kl. 01 - 02. Hver gang hockeyen ramte metalkanten lød der et højt “Pling”, som kunne høres i hele området, endvidere var der en frygtelig larm fra mange fulde englændere, der bl.a. så fodbold på tv i baren, til langt ud på natten, hvilket gjorde at der først var ro kl. 01 eller 02 hver dag. Sengene var så dårlige at vi fik ondt i ryggen. Den ene ekstra seng, var især dårlig at ligge i. Den bestod af en tyndslidt, ulækker skumgummimadrass, hvorigennem man kunne mærke fjedrene og gulvet. Tidligt hver morgen, før det blev lyst kl. ca. 06.30 startede hotelpersonalet op med alle deres maskiner, som larmede meget. Der var græsslåmaskiner, græstrimmer, vinkelsliber, flisevaskemaskine og et trykluftbor, som blev benyttet til at tage fliser op i poolområdet under vores altan. Så det var ikke megen søvn vi fik.

Der var kun 19 stk. parasoller i poolområdet til flere hundrede gæster, hvilket var alt for lidt, idet solen skinnede hver dag fra en skyfri himmel og der var over 30 grader. Der var godt nok skygge under nogle palmer på græsplænen, men græsset måtte ikke betrædes. I poolen måtte der ikke benyttes badedyr, hvilket var skiltet og blev håndhævet meget nidkært af livredderen. Det er første sted vi har været, hvor vi har været ude for det, og det blev hurtigt kedeligt for børnene, når de ikke måtte lege med badedyrene i vandet.

Vi henvendte os til personalet på stedet den 18+19/10-06.

Hotellet kunne/ville ikke gøre noget - tingene/reglerne var helt sædvanlige. Guiden kunne ikke gøre noget, idet alt andet i området var booket op, og oplyste, at vi skulle rette henvendelse når vi kom hjem. (dette hermed gjort)

Kære bureau vi har rejst meget, også med jer, men denne rejse var ikke pengene værd. Vi havde endda bestilt med pooludsigt og betalt ekstra, for at komme væk fra gaden og støjen for at få nattero. Vi har givet næsten 21.000.- kr. for en rejse, hvor vi troede, vi skulle ned og holde ferie/slappe af og hvile ud, men vi kom til at bo i et sandt støjhelve, hvor der kun var ro i ca. 4 timer døgnet, det kan I ikke være bekendt. I burde give os en ny rejse så vi kan få hvilet ud.
.....”

Klageren kræver ”kompensation for gener”.

Bureauet gør i brev af 29. december 2006 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Vores personale har bekræftet overfor os, at der er tv og airhockeyfaciliteter i hotellets barområde. Endvidere har vores personale bekræftet, at de engelske gæster ofte kan opleves som mere støjende end de skandinaviske.

I forlængelse heraf kan vi oplyse, at hotellets regler foreskriver, at der skal være ro efter kl. 24.00. Såfremt hotellets reglement overtrædes gentagne gange af de samme personer, kan dette medføre bortvisning af de pågældende. Det kræver imidlertid, at vores personale modtager flere henvendelser omkring de samme personer, hvilket ikke har været tilfældet i den konkrete sag.

Af jeres henvendelse fremgår det, at I ligeledes har oplevet støj fra græsslåmaskine, flisevaskemaskine og trykluftbor under jeres ophold. Vores personale stiller sig imidlertid uforstående overfor, at der skulle være blevet udført arbejde med flisevaskemaskine og trykluftbor, idet de ikke har kendskab til, at der skulle have foregået renoveringsarbejde på hotellet i den pågældende periode.

Som en generel information kan vi oplyse, at hotellets græsarealer klippes hver 14. dag. Poolområdet rengøres hver morgen kl. 7.00, hvor fliserne omkring poolen spules med haveslange.

Til venlig orientering kan vi oplyse, at hotellets forbud mod badedyr i poolen, er ikke usædvanligt. Dette er bl.a. indført for at sikre, at de øvrige badegæster ikke skal føle sig generet.

Vedrørende jeres indkvartering på hotellet må venligst gøre gældende, at den bestilte lejlighed mod poolområdet, ikke omfatter nogen garanti i forhold til eventuelle støjforhold, da tillægget alene vedrører lejlighedens placering i forhold til hotellets pool. Vi beklager dog, at I ikke har fundet lejlighedens placering samt madrasser tilfredsstillende.

.....”

Klageren har i brev af 4. januar 2007 kommenteret ovenstående brev og anfører bl.a.:

”.....

Du skriver at hotellets regler foreskriver at der skal være ro kl. 24.00. Så vidt vides, var det hotellets egen bar/restaurant eller nogen der har en aftale med hotellet, der driver den. Den var beliggende på hotellets område lige under vores lejlighed. På hotellet var der ansat vagter, det må vel være deres opgave at sørge for at hotellets reglement bliver overholdt. Du vil vel ikke forlange, at vi hver nat skulle gå ned og bede barpersonalet om at lukke baren, som var fyldt med fulde støjende mennesker.

Jeres personale stiller sig uforstående overfor støjen fra div. maskiner, de må være døve og blinde, idet hotelpersonalet, som nævnt i klagen, startede hver morgen kl. ca. 07.00 med bl.a. en flisevaskemaskine i poolområdet, og ikke en haveslange som nævnt i din skrivelse. (spørg hotellet om der ikke anvendes en sådan flisevaskemaskine). Det er utroligt at personalet ikke har bemærket, at der blev brugt et trykluftbor i forbindelse med udskiftning af fliser i poolområdet. Det foregik fra trappen under vores altan, ind til poolområdet og hen langs den ene side. (modsat den lille pool).

Jeres personale, som har undersøgt sagen, har måske ikke været på hotellet om morgenen, når denne støj foregik. Vi havde betalt ekstra for en pooludsigt væk fra gadestøjen. I har i jeres katalog gjort opmærksom på lokaltrafik i området, hvilket fik os til at bestille en lejlighed væk fra gadestøjen. I nævner intet om den støj fra poolområdet/baren i jeres katalog. Man kan selvfølgelig forvente en vis støj om dagen i poolområdet fra badende gæster, men man må dog forlange at der er nattero og at hotellets regler bliver overholdt.

I nævner heller intet om forbudet mod badedyr, som set med en børnefamilies øjne er en meget vigtig oplysning, tværtimod kan man i jeres katalog på side 57 se en familie lege med luftmadras, badebold m.m.

Jeg mangler en besvarelse m.h.t. de få parasoller og skyggemuligheder. Vi fik jo oplyst, at solvogne og parasoller kunne benyttes, så er det vel ikke meningen man skal leje en parasol og en solvogn på stranden (hvilket vi gjorde) for at kunne være ude i skyggen.

M.h.t. ekstra sengen og den ulækre og tyndslidte madras, så kunne man godt have gjort sig den ulejlighed at gå op på det værelse vi boede, trække sengen ud og besigtige madrassen, i stedet for blot at beklage det. Det kan vel ikke være meningen at man skal købe en luftmadras for at kunne sove ordentligt og hygiejnisk,

.....

Jeg vil igen gøre opmærksom på, at vi gentagne gange på stedet, gjorde alt for at få bragt forholdene og manglerne i orden, men enten kunne personalet ikke gøre noget eller også ville de ikke. Hotelpersonalet i receptionen var ikke særlige venlige og medgørlige.

.....

I har solgt en vare, som ikke stemmer overens med beskrivelsen og billederne.

Jeg vil foreslå, at vi kommer overens så alle blive tilfredse, nemlig at vi får en eller anden form for kompensation for de ubehagelige oplevelser og mangler vi har været udsat for.

.....”

Bureauet har i brev af 12. januar 2007 besvaret ovenstående brev fra klageren og anfører:

”.....

Vi beklager fortsat, såfremt I har oplevet støjgener under jeres ophold på hotel Compostela Beach. Vi må dog fastholde, at det betalte pooltillæg, ikke omfatter nogen garanti i forhold til støjforhold, men blot referer til lejlighedens udsigt. I forlængelse heraf, må vi venligst henvise til, at det i vores katalog er anført:

“Ferieområde med lokaltrafik og nærliggende barer.” - hvorfra støj må forventes.

Ved forholdet omkring opretholdelse af hotellets reglement, må vi venligst henvise til Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser, hvor det under Pkt. VIII - Reklamationer fremgår: “Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på stedet gøres gældende over for rejselederen eller rejsebureauets lokale repræsentant inden rimelig tid, efter at den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil normalt medføre tab af retten til senere at kræve erstatning.”

Vi må således henvise til, at forholdet skulle have været påtalt for vores personale på rejsemålet - enten telefonisk eller eventuelt på deres servicebesøg. Af dagsrapporten fra rejsemålet fremgår der ingen henvendelser fra jer vedrørende støjgener på hotellet, hvorfor afhjælpning på stedet ikke har været mulig for vores personale.

Ligeledes stiller vores personale sig forsat uforstående overfor det af jer omtalte arbejde med trykluftbor, flisevaskemaskine osv. Idet hotelpersonalet bedyrer, at der ikke har været udført lignende arbejde, ligesom vores personale ikke har modtaget henvendelser herom.

Vedrørende hotellets parasoller og liggestole, må vi venligst gøre gældende, at disse frit kan benyttes af hotellets gæster. Det bestilte rejsearrangementet var dog ikke omfattet af nogen garanti for reserverede parasoller og/eller liggestole. Alternativt kunne lignende faciliteter lejes på den nærliggende strand.

I brev af 23. februar 2007 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”.....

Som anført i vores første besvarelse til klager a den 29. december 2006, klippes græsarealerne på hotel Compostela Beach én gang hver 14. dag, og vi stiller os derfor uforstående overfor, at klager har anført, at han og familien blev vækket af græsslåmaskiner og græstrimmer – hver

morgen kl. 6.30.

.....

Af vores Praktiske oplysninger fremgår det: ”3., 4. og 5. person er som oftest på en sovesofa af jævn standard, drømmeseng, køjeseng, sammenklappelig seng, sovelænestol eller lignende.” Ifølge vores personale på rejsemålet stemmer ekstraopredningerne på hotel Compostela Beach overens hermed.

.....

Ligeledes stiller vort personale sig fortsat uforstående overfor det omtalte arbejde med trykluftbor og vilkelslibere. Hotelpersonalet forsikrer, at der ikke har været udført lignende arbejde. I overensstemmelse hermed har vort personale ikke modtaget henvendelser herom på noget tidspunkt. Såfremt det havde været tilfældet ville vort personale naturligvis have bestræbt at afhjælpe eventuelle gener, frem for at henvise klager til at rette henvendelse efter hjemkomsten.

Ligeledes er vort personale på intet tidspunkt blevet bekendtgjort med, at klageren ikke fandt ekstraopredningen tilfredsstillende. Af vores Praktiske oplysninger fremgår det: ”3., 4. og 5. person er som oftest på en sovesofa af jævn standard, drømmeseng, køjeseng, sammenklappelig seng, sovelænestol eller lignende”. Ifølge vores personale på rejsemålet stemmer ekstraopredningerne på Compostela Beach overens hermed.

Klager er orienteret om, at hotellets restriktioner for badedyr og legetøj i poolen, er et forholdsvis nyt tiltag fra hotellets side. Dette er dels indført for at sikre, at de øvrige badegæster ikke skal føle sig generet, og dels af sikkerhedsmæssige årsager.

Den indgåede rejseaftale var ikke omfattet af nogen form for garanti for reserverede parasoller og/eller liggestole, ligesom klager ikke har været stillet græsarealer i udsigt.

.....”

Klageren har i brev af 11. marts 2007 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører bl.a.:

”.....

Det er en klar fejl fra bureauets side, at man ikke informere kunder, om badedyr ikke må bruges i poolen.

Som nævnt i tidligere korrespondance med bureauet, blev der på stedet gjort opmærksom på problemerne til guiden og hotelpersonalet, men man kunne ikke gøre noget da stedet var booket op.

.....

Bureauet oplyser, at man på stedet ikke har gjort noget notat om forholdene, det kan jeg jo ikke vide noget om, idet jeg ikke får nogen kvittering for mine indsigelser og klager, af guiden og personalet.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Ifølge pakkerejselovens § 26 skal en rejsende, der vil påberåbe sig en mangel ved rejsen, give bureauet eller dets stedlige repræsentant meddelelse herom inden rimelig tid efter opdagelsen af manglen. I modsat fald kan den rejsende miste retten til at påberåbe sig en mangel.

Denne reklamationspligt skyldes navnlig hensynet til bureauets mulighed for at kunne afhjælpe eventuelle mangler ved rejsen og dermed afværge, at den rejsende f.eks. kræver afslag i rejsens pris.

Da klageren ikke har reklameret behørigt over eventuelle kritisable forhold, hvorved det indklagede bureau således er blevet frataget muligheden for afhjælpning, eventuelt i form af indkvartering på andet værelse eller hotel, finder Ankenævnet ikke at kunne imødekomme klagerens krav.

Det bemærkes, at det påhviler klageren at kunne dokumentere, at reklamation har fundet sted, fx i form af kvittering for indgiven klage, når bureauet bestrider, at klageren på rejsemålet har reklameret over de utilfredsstillende forhold.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.