

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

i sag nr. 326/04

afsagt den

\*\*\*\*\*

**REJSEMÅL:** Korsika, Frankrig, 13.07-28.07.2004

**PRIS:** I alt 25.616,00 kr.

**KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende indkvartering, navnlig pga. støj fra nærliggende diskotek

**KRAV:** Refusion på 4.000,00 kr., svarende til ”refusion for telt T-6 i 8 nætter og telt T-4 i 10 nætter”

**SAGEN INDBRAGT:** 12. november 2004

## SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 12. januar 2004 en rejse til Korsika for perioden tirsdag den 13. juli til onsdag den 28. juli 2004 med indkvartering i telt på camping Arinella Bianca.

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

”.....  
**Restaurant/bar**

.....  
 I området: Ved siden af pladsen findes det nærmeste diskotek, som i perioder kan høres på pladsen.  
 .....

Klageren gør i klageformularen gældende, at ”der i umiddelbar nærhed af campingpladsen lå et udendørs diskotek – ”G”, som hver eneste aften/nat spillede techno/house musik fra 00.00 til 05.00 af en sådan styrke, at det var os fuldstændig umuligt at få vores nattesøvn.”

I brev af 3. august 2004 til det indklagede bureau har klageren nærmere uddybet sin klage:

”.....  
 Efter at være blevet installeret i teltene var det jo planen, at vi skulle have en god nats søvn, så vi var klar til at tage fat på ferien friske og udhvilede næste dag. Dette blev ikke tilfældet. Cirka 500 meter fra campingpladsen er der opført et udendørs diskotek, der spiller tekno/house musik af en sådan styrke, at det var komplet umuligt at sove. Jeg gik derover klokken 0330 og talte med dørmændene, der velvilligt fortalte mig, at stedet skam var åbent hver nat og først lukkede klokken 0500 — hvilket holdt stik. Vi fik tre timers søvn fra netop 0500 til 0800. I jeres katalog står under ferie fakta — Restaurant/bar: I området ved siden af pladsen findes det nærmeste diskotek, som i perioder kan høres på pladsen. Dette er misvisende der burde i stedet stå: I området ved siden af pladsen findes det nærmeste udendørs tekno/house diskotek, der tydeligt kan høres på pladsen hver aften/nat fra ca. 0000 til 0500 hvorfor en del larm skal forventes. Havde formuleringen været således og dermed også mere korrekt i forhold til de faktiske forhold på stedet, havde vi og formodentlig også mange andre fra valgt at tage til netop den campingplads.

Vi rettede henvendelse til guiderne på stedet W og E med henblik på en afhjælpning på stedet. Der var dog ikke den store hjælp at hente, da der ikke umiddelbart var mulighed for at flytte telt. En løsning der i øvrigt heller ikke ville løse problemet, da alle telte på pladsen er generet af larmen fra førnævnte diskotek " G ". Vi rettede selv henvendelse til et konkurrerende firma Euro Camp også med henblik på en flytning, men blev også der fortalt at larmen ville være den samme. De havde haft flere klager over larmen og vi fik også der forklaringen på hvorfor det overhovedet kan lade sig gøre at få lov til at larme så meget uden at blive nægtet bevillingen — man skal som ejer af diskoteket bare være søn af den lokale Korsikanske guvernør - længere er den ikke.

.....

Jeg havde via W's mobiltelefon en samtale med souschefen J i Danmark, der heller ikke kunne hjælpe, men rådede mig til at klage når jeg kom hjem.

Vi ville under alle omstændigheder ikke finde os i larmen og var så heldige, at der på campingpladsen var en ledig bungalow fra om lørdagen 17.07 og resten af ferien. Bungalowen var meget dyr at leje. Denne for os voldsomme merudgift i forbindelse med vores ferie hos Dem, vil jeg gerne selv bekoste. Til gengæld finder jeg det mere end rimeligt, at De erstatter den udgift vi har haft hos Dem i form af leje af to telte i perioden fratrukket overnatning fra onsdag til lørdag ( 3 nætter) samt udlejning af det ene telt til andre gæster ( 2 nætter). Jeg ønsker refusion for telt T-6 i 8 nætter og telt T-4 i 10 nætter. Det lykkedes nemlig W med min tilladelse at udleje telt T-6 i to nætter til en dansk familie, der kørte forbi tilfældigt. Jeg har derfor allerede modtaget 60 Euro retur fra jer. Og mangler så kun 8 +10 nætter = 18 x 30 Euro = 540 Euro eller ca. kr. 4.000.00. For en god ordens skyld kan jeg orientere om, at vi selv har betalt 1.436 Euro for bungalowen i den resterende periode eller ca. kr. 10.600.-  
.....”

Klageren kræver kompensation på kr. 4.000,00.

Det indklagede bureau gør gældende, at klageren ikke er berettiget til kompensation for den ubenyttede indkvartering og anfører videre i brev af 28. september 2004 til klageren bl.a.:

” .....

Angående reklamation.

Vi er hos B kede af, at du og din familie ikke har været fuldt tilfredse med Jeres ferie på Camping Arinella Bianca på Korsika, Frankrig.

Vi har taget Jeres kritik af campingpladsens belysning til efterretning, og vi vil drøfte dette reklamationspunkt ved evalueringen af dette års sæson på destinationen.

Camping Arinella Bianca er i B' katalog 2004 beskrevet som en stor campingplads med restaurant, creperie, pizzeria, take-away samt bar, og det nærmeste diskotek findes ved siden af campingpladsen og kan i perioder høres på pladsen. På baggrund af katalogets beskrivelse finder B ikke, at I er berettiget til kompensation, da I ud fra beskrivelsen har måttet kunne forvente, at Jeres indkvartering i telt ville være på en livlig campingplads, hvor det nærliggende diskotek ville kunne høres i perioder.

Ifølge Jeres reklamation og ifølge B' rejseleder valgte I på eget initiativ at flytte fra Jeres telt og over i en af campingpladsens bungalows. Da I fraflyttede Jeres telte havde B ikke mulighed for at genudleje disse, hvorved B fortsat skulle oppebære udgifter i forbindelse med Jeres ubenyttede indkvartering. Det er et held, at rejselederen dog kunne genudleje det ene telt i to nætter til en dansk familie, som tilfældigt kom forbi campingpladsen, hvorved I fik de 60 Euro, som den danske familie havde betalt for 2 nætters leje af teltet.

Med udgangspunkt i katalogets beskrivelse af destinationen, og da I på eget initiativ valgte at fraflytte Jeres indkvartering, finder B ikke, at I er berettigede til at få den ønskede godtgørelse for Jeres ubenyttede indkvartering.

.....”

Klageren har i brev af 26. oktober 2004 til Ankenævnet bl.a. anført:

” .....

PT indviede mig under samtalen i, hvordan Danmarks Rejsebureau Forening og B definerer begrebet " i perioder ". nemlig således - hvis der bliver spillet musik fra nævnte diskotek hver nat fra 0000 til 0500, så anses det for at være "i perioder". Jeg blev chokeret og må indrømme at jeg finder den definition ualmindelig fræk. På den måde kan man jo til enhver tid definere sig uden om alle klager. Det ville efter min mening være mere fair og klar tekst at skrive: " I området ved siden af pladsen findes det nærmeste udendørs tekno/house diskotek, der tydeligt kan høres på pladsen live aften/nat fra ca. 00.00 til 05.00, hvorfor en del larm skal forventes". Sådan er virkeligheden på pladsen, hverken mere eller mindre. Alle gæster talte om den infernalske larm og selv Eurocamps ansatte og stedets ansatte ved selve campingpladsens reception talte frit med om os de gener det havde medført for deres gæster — hvoraf der var flere der havde klaget.....

.....”

### **Ankenævnets afgørelse**

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende på et feriemål som det omhandlede – også henset til de enkelte oplysninger i udbudsmaterialet om, at det nærmeste diskotek findes ved siden af pladsen og i perioder kan høres på pladsen - i et ikke ubetydeligt omfang være forberedt på, at der kan forekomme visse musik- og støjgener.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet dog, at de faktiske ulemper i form af støjgener fra kl. 24.00 til kl. 5.00 de første 3 nætter af opholdet fra det nærliggende diskotek har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at måtte acceptere.

Det lægges videre til grund, at klageren har reklameret til bureauets guider på campingpladsen og souschefen i Danmark, og at bureauet ikke har haft mulighed for eller har iværksat afhjælpning af problemet f.eks. ved at finde anden passende indkvartering, men i stedet har henvist klageren til at klage efter hjemkomst.

Da klageren har reklameret behørigt over støjgenerne og dermed givet bureauet mulighed for at foretage afhjælpning f.eks. ved at finde anden indkvartering, hvilket imidlertid ikke skete, finder Ankenævnet, at klageren har været berettiget til selv at finde anden indkvartering på pladsen.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.000 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Da bureauet er tilsluttet Ankenævnet fastsættes sagsomkostningsbeløbet til kr. 1.500 (sagskategori 1)

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra dato, har Forbrugerstyrelsen i medfør af forbrugerklageovens § 17, stk. 4, udpantningsret herfor.

Som følge heraf

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

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 4.000,00 kr. til klageren.

Endvidere skal bureauet inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på kr. 1.500,00 til Ankenævnet.

Klagegebyret på kr. 275 tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.