

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 341/03

afsagt den

REJSEMÅL: Alcudia, Mallorca, 12.8. – 19.8.2003

PRIS: I alt kr. 5.198,- inkl. rabatter

KLAGEN ANGÅR: Utilfredsstillende indkvartering pga. ”voldsom larm fra scene hver aften”

KRAV: Tilbagebetaling af rejsens fulde pris

SAGEN INDBRAGT: 7. november 2003

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 28. juli 2003 en rejse til Alcudia, Mallorca for perioden fra tirsdag den 12. august til tirsdag den 19. august 2003 med indkvartering på Sea Club i ”2-værelses lejlighed mod have”. Ingen pension.

Brochuren/hjemmesidens beskrivelse af den købte indkvartering er bl.a. sålydende:

”

SEA CLUB *+**

Sea Club er et hotel med ferielejligheder for dig, som gerne vil have plads at røre sig på. Hotellet er i 3 afdelinger med hvert sit poolområde og store, grønne plæner, hvor man har plantet mange af de træer, som vokser naturligt på Mallorca:

.....

Lejligheden: Lyse, pænt møblerede lejligheder 2-værelses (ca. 38 m²) har opholdsrum og soveværelse

.....

Øvrigt: Hotelområde. Hovedvej skal krydses for at komme til stranden. Lokaltrafik og folkelivet kan forstyrre i nogle lejligheder. Musik og underholdning kan forstyrre i lejligheder mod haven indtil kl. 24. Obs! Lejlighed med bestemt beliggenhed kan ikke garanteres.

.....”

Klageren gør gældende, at ”det er ikke rimeligt, at støjniveauet hver aften umuliggjorde søvn og ophold i vores lejlighed” og anfører i skrivelse af 22. august 2003 til bureauet bl.a.:

”

I dialog med rejsekonsulent B.J. vælger vi én uges rejse til Hotel Sea Club, Alcudia, Mallorca og vælger en anden mulighed fra. Det gør vi, fordi vi får lovet, at på Sea Club kan vi få et **roligt familievenligt hotel**, der matcher vores behov som par med et lille barn på 16 mdr. Vi bliver også informeret om, at vi på hotellet bare kan henvende os til Bs guide, hvis vi har spørgsmål eller problemer – så skal guiden nok tage sig af det.

Efter ankomsten til Sea Club viser det sig imidlertid, at der er store afvigelser mellem det aftalte og det faktiske produkt. Det drejer sig om følgende:

- Vi bliver placeret i **lejlighed B 102**, i sektion B, lige over for en scene, der leverer underholdning **hver aften fra kl. 20 til kl. 24 og nogle gange til efter kl. 24**. Støjniveauet på vores terrasse og i vores lejlighed, målt i decibel, svarer til, at vi sidder midt i et diskotek – det er meget voldsomt og det er hver aften.
- Vi har ikke kunnet føre en samtale eller slappe af på vores terrasse én eneste aften under opholdet, hvilket er et meget naturligt behov for forældre med et lille barn, efter at barnet er lagt til at sove om aftenen.
- Vi og vores barn kunne først komme til at sove efter kl. 24, hvilket ødelagde vores lille barns døgnrytme og gjorde vores ferie ekstra anstrengende. Endvidere fik vi selv

oparbejdet et søvnunderskud, da vi ikke en eneste aften kunne gå i seng før kl. 24. Vi var mere trætte, da vi kom hjem end da vi tog af sted.

- Vi henvendte os to gange til guiden, der virkede klart uinteressert i vores problem og **intet** gjorde for at prøve at løse det. Hun meddelte blot, at vi ikke kunne få tilbudt noget andet og virkede lettet, når kontakten med os blev afsluttet. Det er vores klare vurdering, at guidens manglende kompetencer og modenhed betyder, at hun ikke matcher stillingens ansvarsniveau.
- Flere gange i løbet af dagen benyttedes scenens højtaleranlæg i samme voldsomme lydstyrke som om aftenen – f.eks. var det muligt at blive vækket af bankospil og oplæsning af tal, når man prøvede at kompensere for manglende nattesøvn i form af en eftermiddagslur.
- Samtaler med receptionen overbeviste os om, at det høje støjniveau fra scenen også var et problem for personalet på hotellet, der knoklede for at tilfredsstille de mange gæster. Støjen betød bl.a. at det var svært at udføre de administrative opgaver, når scenen var placeret overfor receptionen.
- Derudover skal nævnes, at flyselskabet **Spanair** på flere punkter ikke var gearet til at flyve med små børn. F.eks. fandtes ingen tæpper ombord og bad man om lunkent vand til pulver i en sutteflaske fik man serveret kogende vand, der nær havde brændt vores barns mund.
.....”

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens fulde pris.

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 2. oktober 2003 til klageren bl.a. gældende:

”.....

Ifølge dagsrapporten fra rejsemålet, kontaktede vores personale vor bookingafdeling på Mallorca, efter Deres henvendelse til vores guide, men desværre var alt fyldt på hotellet, og der var derfor ingen mulighed for at bytte lejlighed i den periode, De var på hotellet.

Vi må venligst henvise til vort katalog, hvor vi skriver i hotelteksten for Sea Club under øvrigt: ”Musik og underholdning kan forstyrre i lejligheder mod haven indtil kl. 24. Obs! Lejlighed med bestemt beliggenhed kan ikke garanteres”.

Vi må forudsætte, at De har læst denne tekst inden indbetaling af rejsen. I **Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser** står der: ”Indtegning til en rejse kan ske ved personlig, skriftlig eller telefonisk henvendelse til rejsebureauet samt via fax og internet. Indtegningen – og dermed oplysningerne og vilkårene i prislisten, kataloget og udleveret folder – er bindende for rejsebureauet og kunden, når depositum er rettidigt betalt, og rejsebevis er udstedt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på rejsebeviset, i kataloget, i prislisten, på internettet og i udleveret folder Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser anførte vilkår for rejsen”.

På baggrund af ovenstående ser vi os ikke i stand til at imødekomme Deres krav om kompensation, da De var oplyst om, at der ved bestilling af et Garden hotel, som er vort familiekoncept, er musik og underholdning på hotellet frem til kl. 24.

Vi kan oplyse, at vi har sendt Deres henvendelse vedrørende Spanair videre hertil, til intern opfølgning.
.....”

Bureauet gør endvidere i skrivelse af 10. december 2003 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”.....

Vi er fra vor guide, som har arbejdet på hotellet under den periode, klager var på Hotel Sea Club, blevet oplyst, at musik og underholdningen altid slutter senest kl. 24. Der er ingen støj fra scenen efter kl. 24, præcis som anført i vor hoteltekst til information til vore gæster inden indtegning til rejsen.

Der er ikke anført noget sted i vor hoteltekst, på hverken vor hjemmeside eller i kataloget at. *Hotel Sea Club er et roligt familievenligt hotel, perfekt til par med baby*, som klager anfører i sit brev til Dem af 7. november 2003.

Vor guide gjorde alt der var muligt for at undersøge muligheden for, at klageren kunne flytte lejlighed eller eventuelt hotel, men da det var i den absolutte højsæson på Mallorca, klager ferierede her, var der desværre ingen mulighed for flytning, da alt var fuldt booket op. At vor guide ikke hjalp gæsterne er ikke korrekt, men da der ikke fandtes anden indkvartering end den, klager havde bestilt hjemmefra, følte de det således, at der ingen hjælp blev givet.

I klagers første henvendelse til os af d. 22. august 2003 er de ikke blevet lovet en bestemt beliggenhed af lejlighed, men i klagers andet brev til os af d. 5. oktober 2003 mener klager, at denne er blevet lovet placering i en af de blokke, der ikke rummer scenen og som vil være mere rolige end blok B.

Vore rejsekonsulenter lover aldrig en bestemt beliggenhed, da det ikke er muligt at bestille dette hjemmefra. Ej heller er en bestemt beliggenhed anført på rejsebeviset....
.....”

Klageren har i sine kommentarer af 15. december 2003 til ovenstående skrivelse fra bureauet bl.a. anført:

”.....

I forbindelse med B Rejsers ABC inden afrejsen skal vi bemærke, at vi ikke på forhånd havde anmodet om bestemt beliggende værelse eller lejlighed, bl.a. fordi vi ikke kendte området på forhånd. Vi havde derimod anmodet om et produkt, der var venligt i forhold til 2 voksne og en baby. Dette var i vores dialog med Bs salgskonsulent B.J. ikke noget problem på Hotel Sea Club.

Det er ikke korrekt, at musik og underholdning altid sluttede senest kl. 24. Således fortsatte støjniveauet 2 aftener i vores periode til henholdsvis et kvarter og en halv time efter kl. 24. Det skal endnu engang understreges, at der i vores lejlighed og på vores altan var tale om et støjniveau på diskoteks-niveau og ikke almindelig støj, musik og underholdning, som vi har stor forståelse for.

Salgskonsulent B.J. gav os i salgssituationen, som vi begge er vidner til, den oplysning, at Hotel Sea Club var perfekt til par med baby.

.....

Bs rejsekonsulent B.J. lovede telefonisk, at vores beliggenhed ikke ville være i direkte forbindelse med hotellets scene og aftenunderholdning.

.....”

Ankenævnets bemærkninger.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet ikke, at klageren – mod bureauets benægtelse – har godtgjort, at han mundtligt ved købet af rejsen var blevet lovet en beliggenhed af lejligheden, ”der ikke ville være i direkte forbindelse med hotellets scene og aftenunderholdning”.

Efter Ankenævnets opfattelse må en rejsende på et feriemål som det omhandlede – også henset til de enkelte oplysninger i udbudsmaterialet om hotelområdet størrelse og beskaffenhed – i et ikke ubetydeligt omfang være forberedt på, at der kan forekomme musik- og støjgener.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet, at de faktiske ulemper – selv om de 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 de nævnte forhold ikke kan anses for mangler ved rejsen.

Det af klageren i øvrigt anførte kan hverken for så vidt angår de enkelte forhold hver for sig eller samlet karakteriseres som en mangel, der kan danne grundlag for erstatning eller kompensation i øvrigt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

