

REJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 356/04

afsagt den

REJSEMÅL: Apartment Marcello, Rom. 9.10.- 16.10. 2004.

PRIS: I alt 23.215 kr.

KLAGEN ANGÅR: Utilfredsstillende indkvartering.

KRAV: Kompensation på halvdelen af lejen 5.000 kr.

SAGEN INDBRAGT: 8. december 2004

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte i juni 2004 en rejse til Rom med lejlighed i Apartment Marcello for perioden fra lørdag den 9. oktober til lørdag den 16. oktober 2004. Prisen for lejligheden i perioden var 9.855 kr.

I bureauets brochure er om Apartment Marcello beskrevet:

”

Lejligheden er indrettet i et gammelt kloster fra 1600-tallet, og man fornemmer stadig det gamle byggeri. Lejligheden er velindrettet og pænt møbleret.

3-værelses lejlighed, 4 personer, ca. 70 m²: Stort opholdsrum med spiseplads til 6 personer, sofa, tv og veludstyret køkkenniche med opvaskemaskine. To soveværelser med henholdsvis dobbeltseng og to enkeltsenge. To badeværelser med douche. Vaskemaskine.

Prisen inkluderer: Feriebolig med sengetøj, linned og håndklæder. El, gas og vand.

Slutrengøring.

.....”

Klageren har i brev af 19. oktober 2004 til bureauet anført:

“

Vi er netop vendt hjem fra ovennævnte lejlighed, som vi beboede i efterårsferien sammen med venner fra Holland.

Vi har følgende bemærkninger til vores tur og lejligheden.

Vores rejseplan angav, at vi skulle flyve kl. 12.30 fra København den 9.10. Flyet gik imidlertid kl.12.00.

Vore venner fra Holland kom først til lejligheden og kunne da konstatere:

At opvaskemaskinen var fyldt med ikke opvasket service.

At gulvet var ganske snavset, har aldrig set sæbe.

At der hverken var toiletpapir eller det mindste spor af salt, opvaskemiddel, sæbe o.lign. fra tidligere beboere. Ikke smart når man kommer op til en søndag, hvor alt er lukket.

At lagnet til den ene seng var gennemhullet.

At der alene fandtes to teskeer.

At der kun var udleveret et sæt nøgler.

At der stort set ikke kunne komme vand ud af hanerne på grund af tilstopning med kalk. At der ikke som lovet i beskrivelsen var en vaskemaskine.

På toppen af disse forhold kom dog det helt uacceptable: Der var kun eet pænt soveværelse, som man kan forvente med stole, natborde, skabe og direkte adgang til eget bad og toilet, medens det andet soveværelse var et rum på max 5 m² med en køjeseng, ingen skabe, intet overhovedet. Det var helt umuligt at have sine ting der.

Det er selvfølgelig helt uacceptabelt, idet vi jo i tillid til teksten for lejligheden havde

forventet, at der var ligeværdige forhold for de 2 par, der skulle bo der.

Vi forventer derfor en kompensation på halvdelen af lejen kr. 5000,00 for den ringe standard, dels generelt, men specielt for det helt uacceptable "soveværelse" nr. 2.

Såfremt sagen ikke løses til vores tilfredshed, vil vi viderebringe den til Rejseankenævnet.
.....”

Det indklagede bureau har i brev af 17. december 2004 til klageren bl.a. gjort gældende:

”.....

Som udgangspunkt lover feriestedet at udbedre eventuelle mangler inden 48 timer, hvis feriegæsterne har bemærkninger til fx rengøring eller standard. Ifølge feriestedet blev der intet sagt ved ankomsten, da Mrs. Emanuela fremviste lejligheden, og heller ikke i løbet af opholdet blev der indikeret nogle utilfredshedsmomenter, som kunne give feriestedet mulighed for at udbedre manglerne og dermed give jer en tilfredsstillende ferieoplevelse.

Hvad angår lejlighedens indretning, er det ikke nævnt i vor beskrivelse, at der skulle findes to soveværelser med samme indretning og standard, ej heller at de skulle være ens udstyret eller have direkte adgang til badeværelse. Vi kan tilføje, at kvadratmeterprisen for lejligheder i Rom er ganske høj sammenlignet med andre storbyer, og at den betalte leje for Apt. Marcello svarer til en ganske gennemsnitlig leje og således ikke indikerer en specielt høj standard. Vaskemaskinen fandtes, men var placeret på terrassen.

Som det fremgår af ovenstående, har feriestedet ikke fået mulighed for at udbedre eventuelle klagepunkter på stedet, og vi beklager derfor at måtte meddele, at vi ikke efterfølgende ser os i stand til at yde kompensation.

.....”

Det indklagede bureau gør i brev af 12. januar 2005 til Ankenævnet yderligere gældende:

”.....

Udlejer bekræfter, at eventuelle mangler ville være blevet rettet indenfor 48 timer - men dette forudsætter selvfølgelig, at udlejer får besked. Da der er tale om en lejlighed, har klager intet krav på forsyning af salt, opvaskemiddel, sæbe etc. fra tidligere lejere.

.....

Som det fremgår af vor beskrivelse af Apartment Marcello er soveværelserne ikke nærmere beskrevet, og klager har ved bestillingen ikke spurgt specifikt på indretningen af disse, hvilket kunne indikere specielle krav i denne retning. Vi har således ikke haft mulighed for at forebygge klagers utilfredshed og opfatter denne sag som et udslag af skuffede, men uberettigede forventninger.

I henhold til generelle betingelser, pkt. 13 (bilag 7) har lejer pligt til at underrette udlejer eller os om eventuelle fejl eller mangler, straks dette opdages, således at manglerne kan udbedres på stedet. Da dette ikke er sket, har mulighed for afhjælpning ikke været til stede, og lejer kan således ikke forvente kompensation for manglerne.

.....”

I brev af 3. februar 2005 til Ankenævnet gør klageren bl.a. gældende:

”

Vi søgte en ferielejlighed i Rom i uge 42, til to ægtepar, med to soveværelser og to badeværelser.

Jeg ringede bureauet op, spurgte om lejligheden passede til dette formål. Det var vigtigt for os at der var 2 soveværelser og to badeværelser. I brochuren stod der :” 2 soveværelser, det ene med dobbeltseng, det andet med to enkeltsejge.” Den venlige unge mand i telefonen mente bestemt vi kunne stole på teksten i brochuren.

B hævder at soveværelserne ikke er nærmere beskrevet, og at vi ikke spurgte.

Begge påstande er ukorrekte.

Så altså: Jo vi spurgte naturligvis da vi ringede og bestilte, og vi havde ikke ubegrundede forventninger.

Når vi efter ankomsten ikke klagede øjeblikkelig , skyldes det det faktum, at vore hollandske venner ankom flere timer før os. Vi ankom først hen under midnat. Da det ikke var dem der havde bestilt lejligheden, følte de det ville være en kritik af vores bestillingsarbejde at blande sig i lejlighedens beskaffenhed.

Jeg kunne ikke komme i kontakt med udlejeren før om mandagen, hvor jeg ringede og bad dem komme og lægge nyt sengelinned på, da det ene sæt var itu. Desuden var vi nødt til at bytte værelser halvvejs, da det ene par ellers ville blive voldsomt forfordelt. Vi ville også gerne have håndklæderne skiftet, da vi ikke kunne vaske dem uden vaskemaskine, vi havde ingen viskestykker og kun et sæt nøgler.

Dette skete om onsdagen, før kunne de ikke.

Vi havde ikke fantasi til at spørge om vaskemaskinen var på altanen, der manglede så meget andet, hvorfor ikke den. Vi var i øvrigt på altanen, men har aldrig set den.

Vi havde ikke den mindste tro på, at det ville være muligt at skaffe os en anden lejlighed midt i efterårsferien. Vi ville højst få en dag eller to ødelagt af al besværet.

Det er således noget vrøvl at anføre, at problemerne hurtigt kunne være løst.

Det ene værelse, som var så lille at det slet ikke kan kaldes et værelse, havde lille elendige køjesenge, (uanvendelige til voksne på 1.90 meter) og ikke som beskrevet to enkeltsejge . Bagage måtte opbevares i den fælles opholdsstue, da der ikke var plads til noget som helst på kammeret. (vi vedlægger billeder)

Dette, det væsentligste problem, kunne jo ikke " nemt og hurtigt have været afhjulpet". Da vi afleverede nøglen den sidste dag, gjorde vi klart opmærksom på forholdene, både skriftligt og mundtligt.

Desuden kan det konstateres, at de italienske damer har svært ved at kommunikere på engelsk.

Vi mener derfor ikke, at fejlen består i, at vi ikke råbte op den første dag, men at B, som vi troede var helt troværdige, overhovedet lejer noget ud, der ikke stemmer overens med beskrivelsen. Det er en alvorlig fejl, når der i realiteten mangler et værelse.

Hvornår har de besigtiget lejligheden, og hvem har formuleret et forkert beskrivelse?

Når dette så er sagt, var det naturligvis ærgerligt at opvaskemaskinen var fuld af snavset

service, at gulvene, som vi har beskrevet, var meget snavsede, at den eneste dug i lejligheden var en endog meget ulækker ulden sag, fuld af gammel stearin.

Det nytter ikke de siger at "man ikke opdager" manglende service etc. Man er da forpligtet på at holde tingene ajour.

Nej, vi har ikke krav på at der er sæbe, køkkenruller lign. Men da man i det her tilfælde havde efterladt os de forrige lejerers opvask, havde sæbe, karklude og i det mindste et viskestykke været en stor hjælp.

.....”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren først da nøglen blev afleveret den sidste dag, reklamerede over for udlejeren over navnlig beskaffenheden og indretningsforholdene i det ene soveværelse.

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 de kritisable forhold vedrørende navnlig det ene soveværelse, hvorved det indklagede bureau således er blevet frataget muligheden for afhjælpning i form af eventuel flytning til anden lejlighed, finder Ankenævnet ikke at kunne imødekomme klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret 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.