

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 73/04

afsagt den

REJSEMÅL: Gran Canaria, 12.11.-26.11.2003.

PRIS: 12.646 kr.

KLAGEN ANGÅR: Utilfredsstillende rejsearrangement på grund af byggestøj.

KRAV: ”En fair kompensation” for støjgenerne.

SAGEN INDBRAGT: 22. marts 2004.

SAGSFREMSTILLING:

Klagerne købte den 5. august 2003 telefonisk en rejse for 2 til Puerto Rico, Gran Canaria, for perioden fra onsdag den 12. november til onsdag den 26. november 2004 med indkvartering i 2 værelses lejlighed i Ipanema Park.

Klagerne gør gældende, at de på rejsen var generet af byggestøj hver dag fra kl. 8 til kl. 18, da der i nærheden foregik udgravning til en swimmingpool. Klagerne mener, at bureauet burde have oplyst herom i forbindelse med klagernes bestilling af rejsen. Klagerne gør endvidere gældende, at uanset, at det i bureauets katalog, som klagerne ikke har set, er anført, at der er byggeri i området, så overskred den faktiske støj det støjniveau, som bemærkningen i kataloget indikerer.

Klagerne kræver en ”fair kompensation for de store støjgener”.

I beskrivelsen af Ipanema Park i bureauets vinterkatalog 2003/2004 er det under ”øvrigt” bl.a. anført:

”Byggeri i området”.

Hjemvendt fra rejsen reklamerede klagerne skriftligt til bureauet over støjgenerne, og i brev af 22. januar 2004 svarede bureauet klagerne bl.a. således:

”Det virker desværre som om, at kataloget I har kigget i, da I bestilte rejsen, har været kataloget Sommer 2003. Dette katalog omhandler rejser fra april – oktober 2003.

.....

Jeres afrejsedato den 12. november 2003 fremgår af prislisten der tilhører kataloget Vinter 03/04. Det er derfor dette katalog rejsen er bestilt ud fra. Kataloget Vinter 03/04 udkom ultimo april 2003 og er opdateret med diverse ændringer samt bemærkninger. Kataloget var derfor tilgængeligt da I bestilte jeres rejse den 5. august 2003. (Udskrift af Lejligheder Ipanema Park med bemærkningen om byggestøj er vedlagt).

.....

Vi finder det ærgerligt, såfremt I ikke har rekvireret det gældende katalog før jeres bestilling af rejsen.

.....”

Klagerne har derefter i brev af 20. februar 2004 til bureauet bl.a. anført:

”.....

1. Vi har nu i 3 år rejst til Gran Canaria med jer til samme hotel.

.....

2. Vi bestilte (betalte indskud kr. 2.696,- den 13/8-03), da vi igen ville samme sted hen og bo og da vi ikke havde NOGEN VINTERKATALOG på dette tidspunkt, kontaktede vi jer og blot bookede rejsen helt uvidende om, at vi skulle ned til **14 dage med støj fra 8.00-18.00 på nær siesta og søndage – det larmer meget når man banker ud til svømmebassin!**

3. Argumentet for ikke at få en erstatning for næsten 14 dages ufrivilligt valgt støjniveau var beskeden i januar 2004 telefonisk – ”*det stod i vinterkataloget at der var støj*” – hvordan kunne vi forudse dette når ikke engang jeres salgskontor oplyste herom?
4. Dette kan man ikke byde folk, som netop forudbestiller og betaler i så god tid, dette er at bondefange folk uden at kompensere for støjen, når vi havde glædet os sådan til dette dejlige hotel – så uanset hvad I mener, er det jer, som ikke har informeret ordentligt.
.....”

Bureauet har derefter i brev af 23. februar 2004 til klagerne gjort gældende, at det er kundens egen pligt at orientere sig om, at det bestilte er i overensstemmelse med det ønskede, og at denne pligt fremgår af bureauets hjemmeside, bureauets prisliste samt billetten.

Klagerne har derefter i brev af 1. marts 2004 til bureauet bl.a. gjort gældende, at de i tillid til at have fået alle relevante oplysninger i forbindelse med deres telefoniske bestilling af rejsen ikke fandt anledning til efterfølgende at kigge i hverken vinterkatalog eller prisliste, idet de jo kendte hotellet fra tidligere rejser.

Det indklagede bureau har i brev af 15. april 2004 til Ankenævnet anført følgende:

”.....

Vi må fortsat fastholde, at rejsen til Gran Canaria den 12. november 2003 udbydes i henhold til B's vinterkatalog 2003/2004, hvori det står anført, at der ved ophold på Lejligheder Ipanema Park må påregnes byggeri i området.

Vi vedlægger kopi fra kataloget.

B har desværre ikke umiddelbart overblik over, at klager har besøgt hotellet adskillige gange før.

Vi informerer udelukkende kunderne, såfremt der er ændringer i forhold til det i kataloget/prislisten anførte, idet kataloget/prislisten er en del af aftalegrundlaget, og det således påhviler kunden at studere relevant materiale ved købet om rejsen.

Vi henviser venligst til ”Almindelige betingelser for deltagelse i Ferierejser”, pkt. 1 – indtegning.

Med baggrund i ovenstående, og idet det står anført i beskrivelse af lejlighederne, at der foregår byggeri i området, har vi ikke set os i stand til at imødekomme klagers krav om kompensation.

.....”

Klagerne har i brev af 2. maj 2004 til Ankenævnet kommenteret ovennævnte brev fra bureauet således:

”.....

Netop fordi vi har boet der før, føler vi stadig at vi ikke skal checke kataloget 2 mdr. efter køb af rejse og som I skriver ”studere relevant materiale ved købet af rejser” - hvordan kan vi det, når vi bestiller i august? – og netop fordi vi kender hotellet, føler vi ikke at vi i oktober skal checke noget som helst, så igen mener jeg, at hvis folk køber før udgivelse af katalog, så er det stadig sælgers pligt at oplyse om gener på stedet!

Byggeri, som I så fastholder jer til – vi kan sagtens acceptere byggestøj, men ikke 14 dage med at banke ud i sten til svømmebassin!

.....”

Af klagerens ordrebekræftelse fremgår bl.a. følgende:

”.....

Vigtig information: Rejsen gennemføres i overensstemmelse med de oplysninger og vilkår, der fremgår af ”Alm. betingelser for deltagelse i ferierejser” samt ”ABC inden rejsen”. Det er kundens eget ansvar, at have sat sig ind i og accepteret disse inden afrejse. De er begge at finde bagest i B katalog/prisliste eller på www.***.dk.

.....”

Bureauet har til brug for sagen fremsendt de omtalte Almindelige betingelser for deltagelse i ferierejser, hvoraf det bl.a. fremgår:

”.....

Indtegning til en rejse kan ske ved personlig, skriftlig eller telefonisk henvendelse til B samt via internet. Indtegningen, og dermed oplysningerne og vilkårene i kataloget, er bindende for B og kunden, når depositum er rettidigt betalt og rejsebevis er udstedt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på ordrebekræftelsen/billetten og i prislisten anførte vilkår for rejsen samt almindelige bestemmelser for ferierejser.

.....”

Ankenævnets bemærkninger.

Det fremgår af klagerens ordrebekræftelse, som klagerne modtog umiddelbart efter deres bestilling af rejsen i august 2003, at rejsen gennemføres i overensstemmelse med bureauets ”Almindelige betingelser for deltagelse i ferierejser”, og at disse bl.a. findes i bureauets katalog og på bureauets hjemmeside.

Af bureauets ”Almindelige betingelser for deltagelse i ferierejser ” fremgår bl.a., at oplysninger og vilkår i bureauets katalog anses som en del af aftalen om køb af rejsen.

Det lægges ved sagens afgørelse til grund, at bureauets vinterkatalog 03/04, som klagerne rejse er omfattet af, udkom ultimo april 2003 og således var tilgængeligt, da klagerne i august 2003 bestilte den omhandlede rejse.

Efter Ankenævnets opfattelse har der ikke foreligget en situation, hvor klagerne har været afskåret fra at få tilsendt kataloget med hotelbeskrivelsen, såfremt de havde ønsket det.

Oplysningerne i bureauets vinterkatalog 03/04 anses herefter som en del af aftalen, og klagerne kan derfor ikke påberåbe manglende kendskab til katalogets oplysninger om hotellet.

Det er i kataloget oplyst, at der er ”byggeri i området”.

Efter en helhedsvurdering finder Ankenævnet, at de faktiske støjgener dog har været af en sådan karakter og haft et sådan omfang, at det er gået ud over, hvad klagerne ud fra beskrivelsen i kataloget måtte være forberedt på at måtte acceptere.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klagerne til et nedslag i rejsen pris.

Nedslaget fastsættes skønsmæssigt til 2.000 kr.

Den 1. januar 2004 trådte den nye lov om Forbrugerklager i kraft, og som tidligere meddelt i Rejse-Ankenævnets brev, der blev udsendt i januar 2004, kan Ankenævnet pålægge et bureau/en arrangør et særskilt sagsomkostningsbeløb, såfremt klageren får medhold i klagen.

I brevet blev det oplyst, at sagsomkostningsbeløbet for en tabt sag i kategori 1 for medlemsbureauer udgjorde 2.000 kr.

Beløbet er efterfølgende af Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark, der sammen med Forbrugerrådet er de stiftende organisationer bag Rejse-Ankenævnet, fastsat til 1.500 kr.

Da Forbrugerstyrelsen på indbringelsestidspunktet ikke havde godkendt Ankenævnets nye vedtægter, skal Ankenævnet henstille, at bureauet ad frivillighedens vej til finansiering af Ankenævnets drift inden 14 dage betaler 1.500 kr. til Ankenævnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 14 dage fra dato betale 2.000 kr. til klagerne.

Endvidere skal Rejse-Ankenævnet henstille, at bureauet inden samme frist betaler et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet, jf. bemærkningerne herom ovenfor.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet.