

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 75/02

afsagt den

REJSEMÅL: Saalbach, Østrig, 8.2. – 17.2.2002

PRIS: I alt kr. 9.510,- inkl. sovebutransport, liftkort, skileje samt rabat

KLAGEN ANGÅR: Utilfredsstillende indkvartering pga. manglende nattero

KRAV: Et nedslag i rejsens pris, ”f.eks. 2.590 kr. ifølge specifikation”

SAGEN INDBRAGT: 22. marts 2002

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 23. august 2001 en skirejse til Saalbach, Østrig for perioden fredag den 8. februar til søndag den 17. februar 2002 med indkvartering i "Gästehaus Standardhaus" i dobbeltværelse med bad/toilet og halvpension. Rejsen var med sovebutransport.

Klageren oplyser, at han købte rejsen efter beskrivelsen på bureauets hjemmeside på internettet, hvoraf bl.a. fremgår:

"

Gästehaus Standardhaus

.....

Alletiders Gästehaus, der ligger direkte på skipisten. Samtidig er der kun 200 meter til Saalbachs mest kendte Afterskiingssted "Hinterhag".

På stedet er der en virkelig god og afslappet atmosfære, hvor man virkelig føler sig velkommen.

Alle bor på 4-6 pers. værelser med bad, **samt halvpension**. Der findes dog enkelte dobbeltværelser med bad eller med bad/toilet mod ekstra betaling, ligesom der findes rigtig store flotte familieværelser (4-5 pers.) med bad/toilet.

Standardhaus har et restaurant lignende spiserum, med en rigtig flot udsigt, hvor der kan ryges eller nydes en lille en efter endt skidag, og det endda temmelig billig. Bussen kan ikke køre til stedet, hvorfor alle ved ankomst bliver bragt til stedet i taxa.

Vi gør opmærksom på, at man selv skal medbringe håndklæder og hjemmesko, samt at det ikke er tilladt at ryge på værelserne.

Morgenmaden serveres mellem kl. 8.00 og 9.00. Aftensmaden, der virkelig bliver rost af vore gæster, serveres kl. 18.30.

....."

Klageren gør gældende, at "vores ferie var alt andet end rolig, familievenlig og afslappende" og anfører i skrivelse af 19. februar 2002 til bureauet bl.a.:

"

På vort deltagerbevis hedder hotellet/pensionen "Standardhaus"

På Deres internetside hedder hotellet/pensionen "Gästehaus Standardhaus"

På stedet hedder hotellet/pensionen "Jugendgästehaus Standardhaus"

Nu er det jo ligegyldigt, hvad hotellet/pensionen hedder, hvis bare det levede op til det man kunne forvente ud fra Deres beskrivelse:" Alletiders Gästehaus.... Virkelig god og afslappet atmosfære Føler sig velkommen"

Husreglerne så egentlig også ganske fornuftige ud: "Ro mellem kl. 23.00 og 7.00, ligeledes Deres anvisning bag på deltagerbeviset om, at rejselederens anvisninger skulle følges ellers kunne man blive sendt hjem for egen regning var ganske fornuftige.

Men sådan var det desværre ikke. Allerede fra først aften stod det os klart, at stedet var helt uden for Deres kontrol, og at stedet nærmere var at betragte som et ungdomsherberg med fest og larm hele natten. Altså langt fra det De havde solgt os.

Med henvisning til deltagerbevis klagede vi gentagne gang til Deres guide på stedet. Husets ejer sagde, at han var magtesløs, idet De havde lejet hele huset og havde hele ansvaret for ro og orden, også han var særdeles sur over den måde tingene foregik på.

Jeg skal her give en beskrivelse af forholdene de enkelte nætter:

Lørdag/Søndag: Allerede ved aftensmaden var der så megen larm, at man ikke kunne tale med hinanden på trods af at vi sad i et tilstødende rum. Jeres guide var tæt på et sammenbrud, da han skulle fortælle om ugens program til de unge. Han bekræftede dog over for os, at han havde indskærpet over for de unge, at der skulle være ro fra kl. 23.00. Festen fortsatte hele natten, vi prøvede selv at dæmpe larmen, men uden held. Om morgenen klagede vi til guiden, der lovede at gøre noget ved sagen om aftenen.

Søndag/Mandag: Guiden bad ved aftensmaden de unge om at være rolige og overholde husreglerne. Guiden fortalte efterfølgende os, at en del af problemet var at der ikke boede nogen guide eller en anden med opsyn på stedet. Natten var lige så larmende som den forrige. Om morgenen var der smurt nutella på dørhåndtag og en stor plante var blevet ødelagt. Jeg gjorde guiden opmærksom på at problemet overhovedet ikke var løst, og bad ham håndhæve husordenen i henhold til teksten bag på deltagerbeviset. Samtidig gjorde jeg ham opmærksom på, at jeg nu gentagne gange havde bedt om at få ordnede forhold på stedet, og at jeg agtede at klage når vi kom hjem i henhold til deltagerbeviset. Guiden blev også gjort opmærksom på, at vi ikke mere ville klage dagligt, idet det tilsyneladende ikke havde nogen virkning, men blot ville observere forholdene og videregive dette i vor klage efter hjemkomsten, alt i henhold til Deres egne regler. Guiden lovede, at der ville blive sat vagt på den efterfølgende nat.

Mandag/Tirsdag: Aftenen startede med at en af de unge undskyldte det med nutellaen. Efterfølgende blev de unge endnu en gang bedt om at overholde reglerne. Natten forløb rimeligt roligt.

Tirsdag/Onsdag: Der var megen larm til kl. 24.00 og 2-3 gange blev der råbt, sunget og spillet musik på gangene når de unge kom hjem fra byen. I alt var der vel 1 times øredøvende larm mellem kl. 23.00 og 7.00.

Onsdag/Torsdag: Som foregående nat.

Torsdag/Fredag: som foregående nat.

Fredag/Lørdag: Væsentligt mere larm end de 2 foregående nætter, uden dog at være helt så slemt som natten mellem søndag og mandag.

Som De kan se, var vor ferie alt andet end rolig, familievenlig og afslappende. Det skal dog bemærkes at værtsparret og deres børn var meget venlige, området er fint og maden god.

.....”

Klageren kræver et nedslag i rejsens pris og har i et bilag til sagen beregnet det således:

”.....

Et rimeligt krav kunne være 1290 kr./pers. ud fra følgende beregning:

Værelsespris ifølge hjemmeside

26,89 Euro x 7 dg x 7,45 ~ 1.400 kr.

Rejse 3195 – transport 500 ~ 2695

Erstatning 2695 – 1400 ~ 1295

x 2 pers. ~ 2590 kr.

.....”

Det indklagede bureau gør i skrivelse af 4. april 2002 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”.....

Vores beskrivelse af Standardhaus er følgende:

Alletiders Gästehaus, der ligger direkte på skipisten. Samtidig er der kun 200 meter til Saalbachs mest kendte Afterskiingssted "Hinterhag".

På stedet er der en virkelig god og afslappet atmosfære, hvor man virkelig føler sig velkommen.

Alle bor på 4-6 pers. værelser med bad, samt halvpension. Der findes dog enkelte dobbeltværelser med bad eller bad/toilet mod ekstra betaling, ligesom der findes rigtig store flotte familieværelser (4-5 pers.) med bad/toilet.

Standardhaus har et restaurant lignende spiserum, med en rigtig flot udsigt, hvor der kan ryges eller nydes en lille en efter endt skidag, og det endda temmelig billig. Bussen kan ikke køre til stedet, hvorfor alle ved ankomst bliver bragt til stedet i taxa.

Vi gør opmærksom på, at man slev skal medbringe håndklæder og hjemmesko, samt at det ikke er tilladt at ryge på værelserne.

Morgenmaden serveres mellem kl. 8.00 og 9.00. Aftensmaden, der virkelig bliver rost af vore gæster, serveres kl. 18.30.

Yderligere er der i kataloget skrevet at stedet er for *Unge og familier, samt kør selv folk*. Ud fra den beskrivelse synes jeg, at hotellet lever op til dets beskrivelse. Du ligger vægt på frasen, at *der er en virkelig god og afslappet atmosfære, hvor man virkelig føler sig velkommen..* Unge mennesker som er i opløftet stemning er stadig i vores ordbog under en god og afslappet

atmosfære. Det er rigtigt at støjniveauet under specielt aftens måltidet var højt. Af den grund blev I også tilbudt at spise i et separat spiserum.

Stedets regler er at efter klokken 23.00 skal der være ro omkring værelserne, og aktivitet skal være i fælles rummene. Da enkelte gæster ikke havde forstået dette budskab, blev de gjort opmærksom på dette af vores guide på stedet, A. Også i tilfældet, hvor en gæst i beruset tilstand havde smurt nutella på Jeres dør, blev der fulgt op på dette, og gæsten, som du selv skriver undskyldte også dette, den efterfølgende dag på foranledning af guiden. På stederne hvor vi har unge mennesker har vi altid en vagt som cirkulerer mellem disse steder. På 3 dagen, da vi konstaterede der havde været larm imellem vores patruljer, satte vi en fast vagt på stedet og gjorde igen hver enkelt gruppe opmærksom på reglerne, ligesom vi havde vore chefguide S på stedet. Han talte også med værten, der ikke havde noget at bemærke.

Vedr. de unge menneskers hjemkomst om natten, forløb det forholdsvis roligt. Det er almindeligt kendt, at man snakker lidt højere når man er lidt beruset. Vi synes dog ikke der var nogen alarmerende i den måde de kom hjem på.

Når man vælger at bo på et sted med unge mennesker, vil aktivitets og støjniveau være højere end på andre steder. Da i købte rejsen i sin tid, har I fået at vide, at man skal kunne holde ud af være i selskab med unge mennesker, der til tider er i opløftet stemning. I har også fået at vide, at vi har steder kun beregnet til voksne og familier. Både pensioner og/eller lejligheder, hvor også en af jeres gæster fra jeres egen gruppe boede. Disse steder er en lidt dyrere løsning. Men pris følger oftest kvalitet og service. Og vi mener at vi yder god service til prisen.

.....”

Klageren har i sine kommentarer af 12. april 2002 til ovenstående skrivelse fra bureauet bl.a. anført:

”

- De 8 liniers beskrivelse med småt af Standardhaus svarer nøjagtig til det man kan læse på internettet.
- Vi har aldrig set et katalog fra B Rejser, rejsen er bestilt ud fra deres beskrivelse på internettet. Havde vi fået informationer om, at stedet blev karakteriseret som ”stedet for unge...”, havde vi aldrig købt rejsen.
- Vi har ikke noget mod unge mennesker i opløftet stemning, men det skal ikke foregå hver nat direkte uden for vor dør.
- Det er jo meget godt at man forsøgte at gøre noget, men det lykkedes ikke, og så er det vel et spørgsmål om, hvem der skal være sorteper, vi som gæster eller B Rejser. Med hensyn til værten husker vi meget tydeligt, at han var meget utilfreds med det opsyn som B Rejser holdt med stedet. Måske ville det være fornuftigt om Rejseankenævnet tog kontakt til værten for at høre hans version.
- Det sidste afsnit må bero på at EL ikke er blevet korrekt informeret af sine medarbejdere, vi er aldrig blevet gjort bekendt med at stedet var mest for unge mennesker, vi er aldrig blevet tilbudt et sted som de anbefalede til voksne

.....”

Ankenævnets bemærkninger

Ved sagens afgørelse lægges til grund, at klageren købte rejsen efter beskrivelsen af indkvarteringen på bureauets hjemmeside på internettet, hvor det ikke var oplyst, at stedet specielt henvendte sig til unge mennesker.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet ikke, at bureauet – mod klagerens benægtelse – har godtgjort, at klageren mundtligt er blevet gjort bekendt med, at den bestilte indkvartering fortrinsvis var beregnet for unge mennesker med deraf øget støjniveau til følge.

Ankenævnet finder herefter efter en helhedsvurdering, at de faktiske ulemper i form af støjgener om natten fra de unge menneskers fester – specielt i begyndelsen og slutningen af opholdet – har overskredet den ”tolerancetærskel”, en rejsende under de givne omstændigheder må være forberedt på at måtte acceptere.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.000 kr.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

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

Endvidere skal bureauet Rejser inden samme frist betale klagegebyret på 250 kr. til klageren.