

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 23-978

afsagt den 30. august 2024

KLAGER	[Klageren]	(2 voksne/1 barn/1 infant)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren] CVR-nr.: [...]	
REJSEMÅL	Ayia Napa og Fig Tree Bay, Cypern. 18.8.-1.9.2023.	
PRIS	I alt 37.058 kr. (inkl. billeje)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering i Fig Tree Bay, navnlig pga. hotellets betegnelse som børnevenligt og støj fra nærliggende bar/diskotek.	
KRAV	Kompensation på yderligere 13.785 kr., svarende til en kompensation på i alt 16.285 kr. Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation på 2.500 kr. til klageren.	
KLAGEGEBYR	20. november 2023	
SAGEN FULDT OPLYST	11. marts 2024	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.200 kr. til klageren [klageren] samt renter fra den 17. oktober 2023. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 17. marts 2023 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til Ayia Napa og Fig Tree Bay, Cypern, for 4 personer for perioden fra fredag den 18. august 2023 til fredag den 1. september 2023 med indkvartering i en 2-værelses lejlighed Family med balkon mod omgivelserne på [hotel 1] i Ayia Napa i perioden 18.-25. august 2023, og i en 2-værelses lejlighed superior med balkon med havudsigt på [hotel 2] i Fig Tree Bay i perioden 25. august til 1. september 2023. Uden forplejning.

Den 24. april 2023 tilkøbte klageren 3 stk. Kitchen Inclusive for perioden fra den 18. august 2023 til den 25. august 2023.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen på hotellet i Fig Tree bay var utilfredsstillende grundet meget høj musik fra nærliggende bar/diskotek frem til kl. 2 om natten under hele opholdet, hvilket gjorde det umuligt for familien at sove om natten.

Klageren gør endvidere gældende, at "...vi [er] helt uforstående over for, at I markedsfører hotellet under jeres [koncept hotel] kategori og som børnevenligt."

På rejsearrangørens hjemmeside var hotellet i Fig Tree Bay på bestillingstidspunktet bl.a. beskrevet således:

”...

[rejsearrangørens 4 symboler]

...

[hotel 2] er et børnevenligt [koncept hotel] med en fin beliggenhed ved stranden og tæt på Protaras/ Fig Tree Bay centrum. Hotellet har et dejligt poolområde med udsigt over havet, og i højsæsonen kan du møde vores populære maskotter [...] [fra børne]klubben. I højsæsonen sørger hotellets aktivitetsværter for, at hele familien har masser at give sig til, og vil du have en rigtig bekvem ferie, kan du bestille en af vores populære måltidspakker. Ved forudbestilt [...] Inclusive spiser børn under 12 år gratis i selskab med en betalende voksen.

[Hotel 2] fungerer som [koncept hotel] med [børne maskotter] og aktiviteter med skandinavisktalende personale fra 17. april til 16. oktober 2023 og fra 12. april til 18. oktober 2024.

...

Øvrigt

[hotel 2] består af tre bygninger (hhv. 2, 5 og 6 etager).

...

140 værelser/lejligheder

...

Nogle værelsestyper findes i mere end en bygning
bestemt etage kan ikke garanteres.

Musik fra hotellets bar og nærliggende barer kan opleves som forstyrrende i nogle lejligheder.

...

2-værelses lejlighed superior med balkon og havudsigt

Til 2-4 personer

Størrelse (m2): 40

Soveværelse og opholdsstue

Lejlighederne blev renoveret forud for sommeren 2017

- Med havudsigt

...

Børn og unge

Her er der ikke noget, man skal - kun masser af muligheder. Vi bestræber os på at tilbyde aktiviteter for hele familien flere dage om ugen.

[hotel 2] fungerer som et [koncept hotel]-hotel med [børne maskotter] og aktiviteter med skandinavisktalende personale fra 17. april til 16. oktober 2023 og fra 12. april til 18. oktober 2024.

Børneklub med [børne maskotter]

Ungdomsaktiviteter

- Mini Disco
- Legeplads

Legerum

- Spilleværelse

[børne] Club

I [børne maskotternes] helt egen klub bydes der på masser af skæg og ballade. [Børne maskotterne]

Club-teamet arrangerer blandt andet sportsaktiviteter og lege samt dans og plask i poolen, og der er også mulighed for at løse sjove opgaver og deltage i spændende skattejagter. [Børne maskotterne] dukker naturligvis også op indimellem, og flere aftener om

ugen kan alle børn slå sig los på dansegulvet til [Børne maskotternes] Mini Disco.

Til de fleste aktiviteter i [Børne maskotternes klub] skal børn ledsages af en voksen, men et par gange om ugen er der også mulighed for at deltage i forældrefri aktiviteter som for eksempel fødselsdagsfest eller skattejagt.

...

Beliggenhed og transfer

Ferie- og strandområde med lokaltrafik. Bar- og folkelivet samt musik fra nærliggende hoteller er til tider meget forstyrrende.

...

- Hotellet ligger tæt på strand/badested
- Hovedcentrum: 200 m Protaras
- Nærmeste strand/badested: 50 m Protaras

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage den 17. september 2023 i rejsearrangørens klageformular og gør yderligere gældende:

”...

På hotellet oplevede vi desværre utroligt meget støj i vores lejlighed fra en nærliggende bar/diskotek. Baren/diskoteket spillede meget høj musik hver aften de fleste dage og det stoppede først mellem kl. 01.30- 02.00 midt om natten, hvilket gjorde det umuligt for os

og vores børn at sove i lejligheden. Den første nat klagede vi over støjen til både hotel management og [rejsearrangørens] servicetelefon. De efterfølgende dage klagede vi også til [rejsearrangørens] guider på servicetelefon såvel som på hotellet.

Vi har to små børn på hhv. 1 år og 4 år, som har været trætte og kede af det på ferien pga. manglende søvn. Det har selvsagt været helt ødelæggende for vores ferie!

Det er ligeledes selvsagt, at bar/diskotek med meget høj musik hver aften står i stærk kontrast til et hotel som markedsfører sig som familiehôtel. Ingen familier ønsker et diskotek, som spiller ekstremt høj musik, som nabo.

Vi har endda betalt en merpris for vores "superior" værelse. Værelset ligger i annekset - klods op ad den støjende bar/diskotek. Det er ikke specificeret i værelsestypen, at der er klart mere støj end i andre værelser på hotellet. Vi har tidligere booket værelser på hotellet ved [rejsearrangørens], hvor vi har betalt merpris for at undgå støj. Vi er derfor helt uforstående overfor, at vi nu har betalt mere for et værelse med mere støj, hvor det var umuligt at holde en samtale på altanen og at sove om natten.

Hotellet lever slet ikke op til den beskrivelse, der var af hotellet ved vores booking af rejse.

Det står beskrevet på jeres hjemmeside, at der til tider (=episodisk) kan forekomme generende støj på [hotel 2] Hotel. Denne beskrivelse tilsvare på ingen måde det til hver aften planlagte støjhelvede fra baren/diskoteket lige ved siden af vores værelse. Igen er vi helt uforstående over for, at I markedsfører hotellet under jeres [koncept hotel] kategori og som børnevenligt. Det er uanstændigt, at I indlogerer børnefamilier i hotellets værelser med så meget støj til langt ud på natten.

Hver gang vi snakkede/skrev med en [rejsearrangørens] guide var det en ny guide, som skulle sættes ind i situationen. Jeres guide på hotellet kendte til problemet med høj støj i anneksbygningen på hotellet, men kunne ikke hjælpe os uden, at vi selv skulle betale for nyt hotel eller hjemrejse.

Guiden erkendte endda, at der var meget larm i annekset på hotellet end i hovedbygningen, men kunne ikke flytte os til et andet værelse på hotellet.

...

Var du i kontakt med [rejsearrangøren] under ferien vedr. dine synspunkter?

Ja

Hvornår var du i kontakt med os?

Omkring midnat den første nat på hotellet og de efterfølgende dage

Hvem kontaktede du hos [rejsearrangøren]?

Vi ringede til [rejsearrangørens] servicetelefon på

+45[...]. Fra nummer + [...]

Hvad blev der gjort for at løse situationen under ferien?

Ikke noget.

Vi kunne selv betale for nyt hotel eller hjemrejse.

...

Den første uge af vores ferie var god. Men den anden uge var ødelagt. Vi ville hellere have været hjemme i den anden uge end at have været på [hotel 2]. Derfor ønsker vi kompensation for hele den anden uge.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. november 2023 til rejsearrangøren, i mail af 18. februar 2024 til Ankenævnet og i mail af 8. marts 2024 til samme.

Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt kompensation på 2.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 13.785 kr., svarende til en kompensation på i alt 16.285 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 7. november 2023 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er kede af at høre, at I oplevede støjgener fra en nærliggende bar under jeres ophold på [hotel 2], og vi har forståelse for, at det havde indflydelse på jeres ferie.

Alle henvendelser registreres i vores system, og vi kan se jeres kontakt til vores guider.

Af loggen fremgår det, at I kontaktede guiderne om aftenen d. 25/8 ang. støjen. Vi kan forstå, at hotellet var fuldt booket, og det derfor ikke var muligt at tilbyde jer et andet værelse.

På det foreliggende grundlag, er I berettiget til kompensation i rejsens pris. Baseret på en samlet og skønsæssig vurdering, vil vi tilbyde jer en kontant kompensation på 2500 kroner. Alternativt kan vi forhøje dette til 3000 kroner på et digitalt gavekort, der er gyldigt i 3 år.

...”

I mail af 12. februar 2024 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

[Rejsearrangøren] kan ikke genskabe første mail, som er sendt til klager, der må vi bede Pakkerejse-Ankenævnet høre klager, om klager fortsat har mailen. I første mail til klager har der været 2 PDF filer vedhæftet. Den ene fil er klagers bekræftelse på bestillingen og den anden fil er [rejsearrangørens] rejsebetingelser, som klager har sendt i bilag 3. Filen med klagers bekræftelse på bestillingen, som var vedhæftet 1. mail til klager, vedhæfter vi i Bilag B.

Ved klagers bestilling og valg af værelsestype ud fra vores hotelbeskrivelse har der hele tiden stået følgende information i hotelteksten under ”Hvordan vil du bo” ”Musik fra hotellets bar og nærliggende barer kan opleves som forstyrrende i nogle lejligheder.” Denne tekst er der ikke ændret på siden 3. oktober 2022. Hoteltekst, Bilag C. Ydermere har vi beskrevet i hotelteksten under beliggenhed og transfer; ”Ferie-og strandområde med lokaltrafik. Bar-og folkelivet samt musik fra nærliggende hoteller er til tider meget forstyrrende. Trapper og niveauforskelle på hotellet og i omgivelserne. Afstanden til stranden varierer alt efter, hvor på hotelområdet du bor.” Eneste ændring der er sket til denne tekst det gulmarkerede felt, som er tilføjet den 6. september 2023. En tekstændring som ikke har relevans i forhold til klagers oplevelse under rejsen. Vi finder, at vi har gjort opmærksom på, at nogle lejligheder kan opleve larm fra nærliggende barer, og det til tider kan opleves som meget forstyrrende. Klager har haft denne information tilgængelig, da klager har været inde og finde oplysninger om hotellet og valg af værelsestypen. Tekstændringer, der er gjort, Bilag D. Der har altid ligget barer og restauranter i nærheden af hotellet, og derfor har denne tekst været på, også inden klager bestilte sin rejse på vores hotelbeskrivelse. Det er korrekt, at den omtalte restaurant [restaurant 1] og Lounge-er

åbnet til sommeren 2023. Lydniveauet fra denne restaurant/lounge har varieret i lydniveau under sommeren, alle dage har ikke været af samme lydniveau, som klager har sendt videooptagelser på fra balkonen, ifølge de oplysninger vi har modtaget fra hotellet og vores personale. Det afhang af hvilket event de afholdte på stedet. Det er muligt at bestille restauranten til større grupper, og afhængig af eventet kan der være DJ i loungen og underholde. Den weekend klager ankom til [hotel 2], var det cypriotisk ferietid, som sluttede den 28. august. Det gjorde, at der var events på stedet lige den weekend, hvor klager ankom til [hotel 2]. Efter den weekend var ferien slut for de lokale, og derefter skulle der ikke have været samme lydniveau. Trods flere forsøg på at finde en løsning med at flytte klager til en anden lejlighed på [hotel 2], så var det ikke muligt, da alt var optaget. Vores personale var i dialog med klager om andre alternativer, dog ønskede klager ikke selv at betale for at flytte. Da [rejsearrangøren] finder, at vi i hotelteksten har gjort opmærksom på forholdet, så så vi os ikke i stand til at flytte klager uden omkostninger. Hotellet bliver betegnet som børnevenligt og et familiehôtel grundet beliggenheden tæt på strand og by og hotellets poolområde, faciliteter og service m.m. Det er korrekt, at [rejsearrangøren] fra tid til anden har fået henvendelser fra gæster omkring støj fra omkringliggende barer, og derfor står informationen i hotelteksten, det var også årsagen til, at klager oplevede, at både hotellet og vores personale kendte til forholdet. Både hotellet og vores personale tog med det samme fat i restauranten og loungen for at få dæmpet lyden, desværre uden held de pågældende dage. Trods klager er oplyst om forholdet i hotelteksten, finder vi ud fra klagers beskrivelse, at det har været ud over grænsen for, hvad man ud fra hotelteksten må forvente. Derfor har vi tilbudt 2.500 kr. kontant eller 3.000 kr. på et elektronisk gavekort til klager. Klager har bedt om at få det kontante beløb, hvilket er udbetalt til klagers oplyste konto. Det tilbudte beløb svarer til 15% af rejsens pris den sidste uge af ferien, fratrukket forplejningen Kitchen inclusive på [hotel 1] den 1. uge. Eller svarende til 35% for 3 dage, som klager har sendt videoer ind på. Vi har ikke modtaget og hørt videooptagelser fra klagers værelse med lukket balkondør eller fra andre datoer end dem, som klager har sendt ind til Pakkerejse-Ankenævnet. [Rejsearrangøren] havde ingen ledige pladser på vores fly til Danmark, Sverige eller Norge i den periode, hvor klager ønskede at rejse hjem før den planlagte hjemrejse, derfor kunne vi ikke tilbyde tidligere hjemrejse til klager på vores egne fly. Klager fik information om, at vi ikke havde plads på vores fly, og at vi godt ville hjælpe med at finde plads på andre fly, men at det ville være på egen betaling, da [rejsearrangøren] ikke dækkede beløbet. Bilag E-logning af kontakt med klager under ferien. Vi ser os ikke i stand til at imødekomme klagers ønske om refundering af rejsens pris for 2. ferieuge.
 ...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 9. november 2023 til klageren og i mail af 4. marts 2024 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Rejsearrangøren erkender støjgener fra musik på en nærliggende restaurant til efter midnat i perioden den 25.-27. august 2023 svarende til de først 3 dage af klagerens ophold på hotellet i Fig Tree Bay.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren har været generet af støj fra restauranten til efter midnat under hele opholdet på hotellet i Fig Tree Bay i perioden den 25. august til den 1. september 2023.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.700 kr.

Herfra fratrækkes compensationen på 2.500 kr., som rejsearrangøren har udbetalt til klageren.

Den omstændighed, at det fremgår af hotelbeskrivelsen på rejsearrangørens hjemmeside, at ”Musik fra hotellets bar og nærliggende barer kan opleves som forstyrrende i nogle lejligheder” og ”Bar- og folkelivet samt musik fra nærliggende hoteller er til tider meget forstyrrende”, kan ikke føre til et andet resultat, da oplysningerne ikke er sendt til klageren på et varigt medium.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at hotellet generelt ikke lever op til betegnelsen børnevenligt og et familiehôtel.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren i overensstemmelse med § 9, stk. 2, jf. §10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer ved bekræftelsen af aftalen på et varigt medium, angiver det fulde indhold af aftalen, herunder eventuelt fremsender en hotelbeskrivelse med oplysninger om indkvarteringsstedets væsentlige kendetegn i § 6, stk. 1, nr. 3.

Da klageren ikke har fået medhold i forhold til det fremsatte krav, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.200 kr. til klageren [klageren] samt renter fra den 17. oktober 2023. Kravet forrentes med en årlig rente svarende til Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar eller 1. juli det pågældende år med et tillæg på 8 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand