

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 108/2007

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Phuket, Thailand. 6.1. – 19.1.2007
PRIS	25.708 kr. (ekskl. forsikringer)
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende og utilfredsstillende balkon. Klageren fik 12.1.2007 anvist anden indkvartering
KRAV	Yderligere kompensation svarende til, at i alt halvdelen af rejsens pris tilbagebetales.  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt kompensation til klageren på i alt 2.460 kr.
SAGEN INDBRAGT	17. april 2007

\*\*\*\*\*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 9. oktober 2006 en rejse for 4 personer til Phuket, Thailand for perioden fra lørdag den 6. januar til fredag den 19. januar 2007 med indkvartering i 2 dobbeltværelser på My Friend House Hotel. Med morgenmad.

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a.:

”.....

My Friend House Hotel\*\*

Karon....

.....

My Friend House blev bygget sidste år og fremstår som en mindre pension, som vi kender dem fra Sydeuropa. Hotellet er enkelt og uden luksus, men her hersker en indbydende og hjemlig atmosfære.

.....

Værelser/Lejligheder

34 enkelt indrettede værelser af forskellig størrelse. Alle med bad, toilet, telefon, tv, minibar og aircondition og balkon.

.....

Kamala Beach Inn Hotel \*\*+

.....”

Klageren gør gældende, at ”Hjemmefra valgte vi My Friend House Hotel, da det kun var 1 år gammelt, og der var balkon. Dette ønske og valg er ikke blevet tilgodeset. Ærgrelserne over dette var store og fyldte så meget, at det lagde en stor dæmper på vores ferie.”

Klageren har i breve af 25. januar og 8. marts 2007 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”.....

Vi fik anvist 2 meget mørke værelser i en baggård uden balkon og uden udsigt. Værelserne befandt sig i en ældre bolig, var meget nedslidte, og intet virkede. Vores toiletter var konstant stoppede, og i det hele taget var der meget uhumsk.

I værelset ovenpå, hvor vores 2 sønner blev indkvarteret, var eneste mulighed for udsyn et meget lille vindue, der ikke kunne åbnes.

Stillet over for dette tog vi til informationsmødet mandag den 8. januar 2007 i Patong.

Jeg fortalte vores guide C om, hvor skuffede og rystede vi var over vores indkvartering. C lovede at tage sig af dette og lovede at sende en sms til mig den følgende eftermiddag. Men ak, et er at love, et andet at holde!

Den næste formiddag mødte en anden guide, M, op på My Friend House Hotel. Jeg spurgte ham, om han havde noget med til os, men han havde intet hørt.

Onsdag formiddag mødte C op. Jeg fortalte hende stille og roligt, hvor utilfreds jeg var med vores situation, og hvordan hun "trak os rundt i manegen" med hendes brudte løfter. Hun lovede bod og bedring og skulle lige tale med sin chef i København, så ville hun senere på dagen sende mig en sms. Men endnu en gang snød denne useriøse person os og holdt os for nar endnu en dag.

Torsdag mødte K op. Jeg fortalte hende om vores trængsler og viste hende vores tildelte værelser. Jeg behøver ikke at fortælle, at hun var lige så rystet over det, hun så, som os andre implicerede. K har åbenbart gjort noget ved sagen, for næste dag, fredag eftermiddag, blev vi anvist et nyt hotel på Kamela Beach Inn.

Konklusion:

Hjemmefra valgte vi My Friend House Hotel, da det kun var 1 år gammelt, og der var balkon. Dette ønske og valg er ikke blevet tilgodeset. Ærgrelserne over dette var store og fyldte så meget, at det lagde en stor dæmper på vores ferie. ....”

” .....

Som du selv beskriver i din svarskrivelse af 21.02.07, blev My Friend House Hotel bygget sidste år. Netop at det var nybygget og med balkon var det vi faldt for i valget af hoteller på jeres hjemmeside. Vi blev ikke indkvarteret i de 2 nye bygninger, men i en ældre uhumsk bygning bagved det nye. Der var ingen balkon til nogen af værelserne, og som det fremgår af de medsendte billeder (som vi også medsendte vores klageskrivelse 25.01.07), var det noget gammelt I..., og intet virkede! Så helt konkret har vi ikke fået den vare vi har bestilt og betalt for!

Jeg er derfor ikke tilfreds med den kompensation på 1000 kroner vi er blevet tilsendt, og returnerer derfor checken. Jeg håber derfor på en mere acceptabel afgørelse. ....”

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt kompensation til klageren på i alt 2.460 kr. (1.000 kr. + 1.000 kr. + 460 kr.).

Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed, men kræver yderligere kompensation svarende til, at i alt halvdelen af rejsens pris tilbagebetales.

I breve af 21. februar, 15. marts og 3. april 2007 til klageren gør bureauet bl.a. gældende:

” .....

Vi beklager, at de tildelte værelser på My Friend House Hotel ikke levede op til Deres forventninger.

Som beskrevet i vores katalog samt på vores hjemmeside, blev My Friend House Hotel bygget sidste år. Hotellet består af 2 bygninger, og værelserne er af forskellig størrelse. Vores rejseledere bekræfter, at et af værelserne ikke har balkon og at hotellet — på trods af aftale om det modsatte — tildelte dette værelse til Dem og Deres familie. Dette er naturligvis meget beklageligt. Vi er glade for at høre, at rejseleder K hurtigt var behjælpelig med at finde en anden form for indkvartering til Dem og Deres familie, og at De derfor tilbragte den sidste halvdel af Deres ferie på Hotel Kamala Beach Inn.

For manglende balkon på et værelse samt værelse med balkon som ikke levede op til hotellets øvrige standard returneres hermed kr. 250.- pr. person. I alt returneres kr. 1.000.- som vedlægges dette brev i form af en check.

.....”

”.....

Vi har endnu engang vurderet sagen, og returnerer hermed yderligere kr. 250.- pr. person. I alt tilbagebetales kr. 500.- pr. person for indkvartering én uge på hotelværelser med manglende og ikke tilfredsstillende balkon. Den tidligere fremsendte check på kr. 1.000.- er hermed annulleret, og en ny check på kr. 2.000.- vedlægges dette brev.

.....”

”.....

Dette brev vedlægges yderligere kr. 115.- pr. person. I alt er der pr. person kompenseret med Kr. 615.-, hvilket svarer til 10 % af rejsens pris. Kompensationen er givet for en uges ophold på hotelværelser uden balkon.

Check kr. 460.- vedlægges dette brev, og vi anser hermed Deres sag for afsluttet.

.....”

Det indklagede bureau har i brev af 11. maj 2007 til Ankenævnet anført følgende:

”.....

Klager har bestilt en rejse til et hotel af standard 2. Vi bekræfter, at klager desværre blev indkvarteret med visse mangler i den første uge, og for dette har vi ydet kompensation på 10 % af rejsens pris. Klager kræver dog 50 % af rejsens pris refunderet. Dette krav finder vi urimeligt. Ikke mindst fordi klager blev opgraderet til et hotel af højere standard efter 5 dage. Kopi af hotelbeskrivelsen for Kamala Beach er vedlagt.

.....”

#### Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger ved sin afgørelse til grund, at klageren søndag den 7. januar 2007 ved ankomsten til rejsemålet blev indkvarteret i to dobbeltværelser uden balkoner og i en bygning bag ved hotellets nye bygning.

På baggrund heraf og under hensyn til, at klageren mandag den 8. januar 2007 på informationsmødet klagede over den utilfredsstillende indkvartering, men først fredag den 12. januar 2007 fik anvist anden tilfredsstillende indkvartering på Kamala Beach Inn Hotel, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet i hvert fald delvist også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.000 kr.

Herfra trækkes det kompensationsbeløb på 2.460 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 540 kr. til klageren.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales ikke.