

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 18-56

afsagt den 3. december 2018

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [Klager] (2 personer)  
[Adresse1]  
[By1]

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Rundrejse. Vietnam og Cambodia. 26.10.-1.12.2017.

**PRIS** I alt 58.420 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende indkvartering på hotel [Hotel1] på Phu Quoc navnlig pga. byggestøj og manglende faciliteter som følge af renovering på hotellet.

**KRAV** ”7500 kr pr deltager” svarende til i alt 15.000 kr.

Klageren har på rejsemålet fået udbetalt en kompensation på ca. 780 kr. pga. tilstoppet toilet, som ikke er omfattet af klagesagen.

**KLAGEGEBYR** 29. januar 2018

**SAGEN FULDT OPLYST** 10. oktober 2018

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.600 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 5. januar 2018. 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 11. juli 2017 en rundrejse til Vietnam og Cambodia, for 2 personer for perioden fra torsdag den 26. oktober til fredag den 1. december 2017 med indkvartering, udflugter og forplejning i henhold til dag-til-dag programmet, herunder bl.a. indkvartering i superior garden view værelse med morgenmad i perioden 14.-23. november 2017 på hotel [Hotel1] på Phu Quoc.

Ved ankomsten til hotel [Hotel1] på Phu Quoc tirsdag den 14. november 2017 blev klageren indkvarteret i garden view bungalow.

Onsdag den 15. november 2017 flyttede klageren til beach front bungalow på hotellet.

Klageren og nogle medrejsende har indbragt i alt 2 klagesager for Ankenævnet (sag 18-56 og sag 18-70). Klageren i sag 18-56 har fuldmagt til at repræsentere den anden klager.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen på hotel [Hotel1] på Phu Quoc i perioden 14.-23. november 2017 var utilfredsstillende pga. byggestøj og manglende swimmingpool, restaurant, bar og aftenunderholdning som følge af renovering på hotellet.

På hotellets hjemmeside, som bureauet henviste til ved bestillingen, er hotel [Hotel1] bl.a. beskrevet således:

”...

Denne ejendom er 2 minutters gang fra stranden. [Hotel1] er centralt beliggende i Duong Dong Town på den smukke ø Phu Quoc. Der er egen privat strandstrækning, udendørs swimmingpool og rustikke bungalows med moderne bekvemmeligheder og gratis trådløs internetadgang.

...

Sung Hung Pagoda, Su Muon Pagoda og Phu Quoc Night Market ligger kun 10 minutters gang væk.

...

[Hotel1] har også en restaurant, der serverer autentiske vietnamesiske specialiteter og en bar beliggende på stranden, der serverer alkoholholdige drikkevarer.

...

Aktiviteter

- ...
- Aftenunderholdning (Tillægsgebyr)

...”

På hotellets hjemmeside er hotel [Hotel2] bl.a. beskrevet således:

”...

[Hotel2] (4-stjernet)

...

[Hotel2] Phu Quoc ligger kun få skridt fra sandstranden på sin private strand og byder på en tropisk ferie på den smukke Phu Quoc Island.

...

It takes 5 minutes only to the airport and 10 minutes to the center.

..."

I mail af 15. november 2017 til bureauet anfører klageren på rejsemålet bl.a.:

"...

Hertil morgen kom manageren og tilbød os strandbungalows med mindre renoveringsstøj, hvilket vi accepterede, til gengæld skal vi stadig undvære sw.pool og der bliver også flere trapper og længere at gå. Gangstien til vores værelse er f.eks. fliser lagt ud i sandet med forskellig afstand da det normale gangareal er inddraget i renoveringen. Vi finder at det stadig er højst utilfredsstillende at skulle bo midt i en gang byggerod, men vi vil ikke bruge mere vores ferietid på dette problem, men forventer at der findes en løsning når vi kommer hjem.

..."

I mail af 16. november 2017 til klageren anfører bureauet endvidere:

"...

Jeg er blevet informeret om fra vores samarbejdspartner i Vietnam at I har fået en opgradering til bungalows med havudsigt på [Hotel1]. Jeg kunne også forstå at I var blevet præsenteret for et andet resort, men på grund af musikstøj blev dette ikke aktuelt.

..."

I mail af 16. november 2017 til bureauet anfører klageren yderligere:

"...

Det er korrekt vi har fået en bungalow ved stranden pga. støjen fra renoveringen af hotellet, de lovede at det blev bedre men det er det ikke blevet.

...

Det er korrekt at vi har fået tilbudt et andet resort men det afviste vi efter at vi havde set og hørt det, der var høj partymusik ved pool, bar, strand og restaurant fra 18 til 24.

[Medrejsende 2] og [medrejsende 3] har også en strandbungalow og var enige i beslutningen om at takke nej til det andet resort

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. december 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

"...

Vi er nu kommet hjem efter en meget behagelig og veltilrettelagt tur, dog med en enkelt skønhedsplet, nemlig [Hotel1].

De blev ved med at tale om Bungalow som vi skulle have pga. renovering.

Det er samtidig en byggeplads, idet de er ved at renovere swimmingpool og diverse andre byggeprojekter. Dette medfører en masse larm i dagtimerne hvor vi netop skulle hygge og slappe af.

...

Gik i byen ved 1715 tiden, udenfor porten (ca 30m) holdt en cementbil med motoren igang og roterende cementbeholder og da vi kom tilbage kl. 2000 holdt der stadig en cementbil med motoren igang. Nu er den blevet afløst af en anden cementbil, det holdt på hele natten. Gik om til hvor de skal have swimmingpoolen og der var der 10-15 mand igang med at fordele betonen samt en vibrator. Dette arbejde er ikke det mest stille natarbejde der er!

Der ligger en seddel i hotelbogen der forklarer at reovering er i gang fra d. 23/7-2017 til d. 15/11-2017.

Da arbejdspladsen stadig er afspærret og man stadig kan se jernarmeringen og en masse byggeaffald, værktøj og meget andet ligge rundt omkring, står det fuldstændig klart at de ikke bliver færdige mens vi er her.

Alt dette er meget utilfredsstillende og ikke hvad vi har regnet med i de næste 9 dage. Restaurant, reception og lounge er lukket pga. reovering, ligeledes er der ganske få gæster på hotellet som alle bor i bungalows.

D.15/11-17. kom manageren og tilbød os strandbungalows med mindre reoveringsstøj, hvilket vi accepterede, til gengæld skal vi stadig undvære sw.pool og der bliver også flere trapper og længere at gå. Gangstien til vores værelse er f.eks. fliser lagt ud i sandet med forskellig afstand da det normale gangareal er inddraget i reoveringen. Vi finder at det stadig er højst utilfredsstillende at skulle bo midt i en gang byggerod, men forventer at der findes en løsning når vi kommer hjem.

...

Det viste sig at der ikke var mindre støj, da ca 30 bygningsarbejdere er i gang med at hamre, banke, bore og save fra kl. 0700 til sent på aftenen alle dage uden undtagelse. Adgangen til morgenmadsrestauranten foregik henover diverse vandslanger og elledninger, også her var der larm bl.a. fra borehammer op i restaurantens gulv så al samtale var umulig.

Vi fik tilbudt et andet hotel ca 6 km uden for byen. Vi ([medrejsende 1] og [klageren]) var ude og besigtige og kunne høre høj musik, på forespørgsel fik vi oplyst at den musik ville spille fra kl.1800 til 2400, i hele det offentlige rum hvilket var restaurant, swimmingpool, bar og strand, dette fandt vi ikke acceptabelt.

På den baggrund accepterede vi at blive på [Hotel1], da vi ikke ønskede at bruge mere af vores ferietid på dette.

Vi er alle fire meget meget kede af den oplevelse og vi mener at den kunne have været undgået ved at oplyse os om at der skulle foregå en reovering på [Hotel1].

Ifølge manageren så var rejsearrangøren informeret om dette forhold og det er da også set før at sådanne reoveringer meget vel kan overskride dato for forventet færdiggørelse. [Medrejsende 2] og [medrejsende 3] tog den lange rejse for at få noget sol og det samme forventede vi skulle foregå i fornuftige rammer, men som tidligere beskrevet i flere mails, så var der virkelig larm og det skete da også at noget stillads smuttede for dem og ramte taget på vores bungalow og de måtte efterfølgende rette på flere tagsten.

På den baggrund føler vi ikke at opholdet på [Hotel1] på nogen måde kan forsvares og vi mener alle 4, at en tilbagebetaling på kr 7500 pr person for en ødelagt badeferie vil være passende.

..."

I mail af 3. januar 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Vi erkender at vi ikke har læst sedlen grundigt nok igennem og at det kan udlægges som om vi har accepteret støjen fra renoveringen, hvilket vi på ingen måde havde. Jeg pointerede netop overfor manageren ved underskrivelsen, at jeg ville klage over støjen ved hjemkomst men at jeg her og nu ikke ville bruge mere af vores ferietid på dette spørgsmål. Kompensationen er efter vores mening givet p.gr.a. den megen flytten rundt mellem værelserne.

Iflg. manageren havde [Hotel1] meddelt de forskellige rejsearrangører at der ville starte en renovering af [Hotel1] d.23/7-17 og at dette ville være afsluttet d.15/11-17. Vi ank. d.14/11-17 og sendte adskillige mails til dig ang. den byggeplads det var og at det efter vores mening ikke ville være afsluttet foreløbig.

Vi mener at dette forhold burde du og din samarbejdspartner have været opmærksom på, eftersom vi bestilte rejsen inden den 23/7-17 hvor renoveringen gik igang og dermed havde du og din samarbejdspartner, haft tid nok til at informere os om dette inden afrejsen fra [afrejseby] d.27/10-17 og dermed foreslå et andet resort / hotel end [Hotel1].

Men vi hørte intet fra [B] !!!

Ja, alt dette er tydeligt beskrevet i adskillige mails fra os.

På denne baggrund er det uforståeligt at vi blev indlogeret på [Hotel1].

Da vi var ude og bese [Hotel2] spurgte jeg manageren flere gange om det var det eneste hotel han kunne tilbyde! Svaret var hver gang det samme. Det var [Hotel2] eller [Hotel1]. Derfor undre det os at du skriver at vi skulle/ kunne have valgt et andet!!

...”

I bilag til klageskemaet anfører klageren yderligere:

”...

Kompensation blev givet kun til [medrejsende 1] og [klageren] p.gr.a. Vi måtte flytte flere gange dels på grund af støj og dels på grund af tilstoppet toilet samt manglende varmt vand.

Hotelbeskrivelse af [Hotel2] fik vi ikke udleveret og vi kan derfor ikke vedlægge noget materiale. Vi, [medrejsende 1] og [klageren], var dog ude at se på det men da der var langt til byen og diskotekmusik fra 18 til 24 anså ikke dette for at være et tilfredsstillende alternativ.

...”

I mail af 29. maj 2017 til Ankenævnet anfører klageren endelig:

”...

- Der var IKKE udendørs Swimmingpool eller grill, ingen bar. Ingen Lobby eller restaurant.
- Adgangen til salen hvor der blev serveret morgenmad var et forhindringsløb henover div. Byggematerialer og værktøj.
- Adgangsvejen hen til vores beach bungalow var vanskelig idet vi skulle udenom byggeplads og derefter finde meget spredte fliser at træde på og efter at vi i 3 dage havde spurgt om de dog ikke havde noget lys de kunne sætte op, så blev det etableret.

- Der blev tilbudt at man kunne blive transporteret over på et andet resort ([Hotel3]) for at bruge SW.Poolen, Det anså vi at det var for besværligt.  
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 6. december 2017 til bureauet samt brev modtaget 25. april, mails af 17. september og 8. oktober 2018 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”7500 kr pr deltager” svarende til i alt 15.000 kr.

Bureauet gør i mail af 27. december 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg er ked af at skulle skrive det (lettere hvis man blot var enig), men vi kan ikke imødekomme jeres krav om 7500,- i refusion per person vedr. [Hotel1].

...

I boede på [Hotel1] fra 14 til 22 november.

Vi har ikke været informeret om, at [Hotel1] Resort har været under renovering i perioden. Efterfølgende har vi fundet ud af at hotellet var under renovation, og at denne var planlagt afsluttet 15 november (som I også skriver). Men hotellet har så ikke overholdt egen frist.

Denne oplevelse er selvfølgelig ikke OK.

Den 15 november blev I tilbudt et andet hotel, nemlig [Hotel2]. Det valgte I at sige ”nej tak” til på grund af høj musik.

...

Vi har tidligere haft gæster på [Hotel2] og fået god feedback.

I valgte i stedet at tage mod tilbuddet fra [Hotel1] om up grade til deres kategori: Bungalow Beach Front. Af brev (vedhæftet) den 17 november er der skrevet under på ([klageren] og [medrejsende 1]), at man er tilfreds med denne løsning og compensationen. Der blev også kompenseret med yderligere 2.800.000 DONG(cirka 780 DKK).

Som rejsebureau skal vi forsøge at afhjælpe mangler på rejsen så hurtigt som muligt. Fejlen der blev begået er ved [Hotel1]. Men de forsøgte at afhjælpe problemet og med det dokument der er skrevet under på har man efter vores mening valgt at acceptere hotellets kompensation, men også dermed lavet det fravalg, at vi ([B]) kunne have gjort mere for at afhjælpe manglen på destinationen (eks tilbud om nyt hotel efter fravalget af [Hotel2]). Vores vurdering er, at idet [Hotel1] og I selv ”lukker sagen”, så mistede vi det råderum der var for at afhjælpe manglen på rejsemålet, og bliver i stedet efter hjemkomst mødt med et krav om en høj kompensation.

...”

I mail af 12. januar 2018 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

I boede på [Hotel1] fra 14-22 november. Den 14 november bor I i det oprindelige aftalte værelse. Fra den 15 - 22 november boede I i deres bungalow beachfront som I blev opgraderet til. Den 15 november bliver I tilbudt [Hotel2], men afslår dette tilbud på grund af høj musik ved restaurant, pool og strand (hotellets grund).

Jeg fik oplyst af deres sekretær/jurist at det formentlig ikke er grund nok, at afvise et hotel ([Hotel2]) på grund af høj musik. Når I har afslået dette betyder det, at kompensatio- nen ikke forsætter. Dermed ment vil der være tale om en kompensation for opholdet fra 14 til 15 november. Typisk regnes denne ud med rejsens total pris / antal nætter. Altså 1- 1,5 dags refusion. Men som skrevet stopper refusionen den 15 november idet I ikke tager imod tilbuddet om et nyt hotel for dermed at afhjælpe problemet.  
 ...”

I mail af 13. august 2018 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Kommentar til kundens bilag 48:

Kunden har efter vores mening på Google Map ikke afkrydset ”Nearby” / ”Restaurant”. Gør man det vises nærliggende restauranter i området. Se bilag [...].

...

Kundens ophold på [Hotel1] var i perioden 14 til 23 november 2017. Den bookede værel- seskategori var Superior Garden View.

Den 14. november modtager [B] mail fra [klageren] om renovering af [Hotel1] og de der- af følgende problemer. Som det fremgår af Bilag [...], så retter [B] henvendelse til agen- ten i Vietnam (HG Hue) den 14. november. Som det fremgår af bilagene, var [B] ikke bekendt med renoveringen af [Hotel1] førend, at vi modtog mail fra [klageren] den 14. november. [B] er et FIT rejsebureau som ikke er ”låst” fast på at sælge bestemte hoteller. Vi har dermed stor valgfrihed når vi tilbyder kunden hoteller i tilbudsfasen. Det vil ikke have givet meget mening at tilbyde kunden et hotel der var under renovering. Vi valgte i tilbudsfasen at tilbyde [Hotel1] fordi vi tidligere har haft gode erfaringer med det.

...

Der blev bestilt Superior Garden View på [Hotel1]. Dette værelse er på cirka 28m2 og med privat balkon. Som det fremgår, blev kunden opgraderet til beachfront bungalow (højeste værelseskategori) med havudsigt. Denne bungalowtype er beachfront 1st row og på cirka 28m2.

Den 15. november efter vi har modtaget mailen fra [klageren] skriver vi til ham at vi ar- bejder på sagen. Kunden har korrekt påtalt en fejl på rejsen og vi forsøger (sammen med HG HUE) at finde en løsning på problemet hurtigst muligt.

...

Den 15. november modtager vi mail fra [klageren] at de har accepteret opgradering til strandbungalows (beachfront bungalows).

...

Vores kritik går her på at kunden:

1. skriver at de ikke vil bruge mere ferietid på dette problem.

Kunden skriver til [B] den 15. november at de ikke ønsker at bruge ”mere vores ferietid på dette problem”. Kunden sender den 29. december en klage til [B] hvor kravet er 7500 kr per person” for en ødelagt badeferie i Vietnam”. Kunden skal blive på Phu Quoc frem til 23 november. Der er dermed 8 nætter mere badeferie tilbage. Vi synes det er kritisabelt at kunden mindre end 24 timer efter ankomst til Phu Quoc konkluderer at de ikke vil br- uge mere tid på at løse problemerne vedr. [Hotel1]. Der var stadigvæk masser af tid til at [B]/agenten/[Hotel1] kunne finde et andet hotel, således at de resterende 7-8 nætter på Phu Quoc kunne have været vendt til en god badeferie. Dermed havde kunden formentlig

ikke haft en ”ødelagt badeferie” og [B] havde ikke stået med et søgsmål på i alt 30.000 kr.

Vi mener dermed at kunden meget hurtigt afskærmer [B] og agenten muligheden for at afhjælpe problemet. At kunden så afslutter sin mail med sætningen ”men forventer at der findes en løsning når vi kommer hjem” tolkede vi tydeligt som, at kunden ville søge kompensation efter de var hjemvendt og at de godt var klar over at der kunne søges om kompensation.

...

2. at kunden ikke accepterer opgraderingen til [Hotel2].

3. at kunden ikke tog imod tilbuddet den 15. november af manageren fra [Hotel1] om at se andre hotelmuligheder efter de havde afvist [Hotel2].

[Hotel1] er et 2,5-stjernet resort (efter renovering 2018, 3-stjernet). [Hotel2] er et 4-stjernet resort. De 2 resorts er beliggende ud til samme strand. Der er 3.5 km mellem de 2 resorts. Som skrevet ovenfor blev [Hotel1] ikke solgt ud fra bestemte forudsætninger, udover at vi havde gode erfaringer med det. Desuden som det også kan ses i præsentationen af hotellet i den indledende tilbudsmail var der link til hotellets egen hjemmeside. Vi bruger gerne links til hotel-hjemmesider når vi præsenterer hoteller for kunder.

At kunden dengang afviser [Hotel2] udelukkende på baggrund af høj musik anser vi ikke som værende grund nok. Vi mener ikke at kunden gør nok for at afhjælpe problemerne vedr. [Hotel1]. [Hotel2] klarer sig fint på diverse ranking sites:(tripadvisor, booking.com etc) (Bilag [...]) og ville efter vores mening have været en klar opgradering i forhold til [Hotel1]. Som skrevet blev [Hotel1] ikke tilbudt kunden under bestemte forudsætninger, og [Hotel2] er meget sammenlignelig med [Hotel1] i forhold til koncept (eks ej familie-hotel mv). [Hotel2] har cirka 166 værelser. Hvis musikken har været så høj at det har gjort at kunden ikke har ønsket at bo der, ville resortet nok have modtaget tilsvarende klager fra andre gæster og dermed formentlig skruet ned for musikken. Vi taler et mellemstort 4-stjernet resort med formentlig et professionel management.

Siden vi modtog den oprindelige Rejseklage i december 2017 har kunden tilføjet argument om at [Hotel2] var dårligere lokaliseret end [Hotel1]. Phu Quc er en mindre Ø.

Mange af de nye hoteller der bliver bygget, er beliggende 20-35 km væk fra hovedbyen. [Hotel2] har en fin placering. Der er vedhæftet kort over området ved [Hotel2]. Kigger man på kundens bilag 48 er transportafstanden med bil fra [Hotel1] indtil byen cirka 6 minutter / 1.7 km. Fra [Hotel2] 10 minutter /4.8 km. Vi taler 4 minutter mere i en taxa for at nå ind til hovedbyen.

Vi henviser til bilag [...] og [...]. Bilag [...] er et statement fra HG Hue den 10 januar hvor de giver deres udlægning af forløbet. Citat bilag [...]:

”Vi arrangerede også den gratis transport for at inspicere et andet 4 stjernet resort ([...].com.vn) med det formål at ændre opholdet til dette resort, men kunden ønskede at vende tilbage til [Hotel1] med vores tilbud.

For det tredje inviterede vi alle gæsterne til inspektion for at finde et bedre hotel, men [medrejsende 2] (der skrev dette klagebrev) sagde ikke noget og sagde, at det var hendes bror, [klageren] sammen med hans kone, der kunne repræsentere gruppen for at se den alternative hoteller i tilfælde af at gruppen foretrak at ændre hotel, men de enedes endelig om at blive på [Hotel1].”

I forbindelse med at sagen er indberettet til Pakkerejseankenævnet har vi spurgt ind til ved HG Hue om kunden blev præsenteret for andre hoteller end [Hotel2]. Uddrag fra mailkorrespondance som her (Bilag [...]):

...



Efter at have inspiceret [Hotel2] foreslog hr. [...] (manager hos [Hotel1]) at tage dem med til at se flere feriesteder (han nævnte ikke ejendommens navn), hvis de ønskede det, men de sagde nej, og de besluttede at blive på [Hotel1].

...

Sammenfattende mener vi ikke at kunden har ageret korrekt og ikke har gjort nok for at afhjælpe manglen under rejsen.

...

Yes, they informed us about this but they said the construction would be finish on 31 Oct 2017. Then our group was coming they re-confirmed the construction would be finish at all in 15 Nov 2017. I thought that is ok for our group, but the construction was still delayed. I tried my best to resolve the situation with group and they agreed at all even though not 100% happy. We guarantee the same situation never happen again.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 10. januar 2018 til klageren og mails af 28. august og 30. september 2018 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 6. september 2018 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

- Bilag C/[...]: I kommentaren til denne mail citat: ”fortæller manageren fra [Hotel1] at Turoperatøren (HG Hue) var blevet informeret”.: Citat slut. Vi mener, at de har været vidende om den pågående reovering og de burde, efter vores mening, have haft interesse i at følge dette til dørs og ikke bare lade stå til.

- Bilag D/[...]: I sidste afsnit af dette brev påstås det, at min søster og [medrejsende 3] skulle have fået en bungalow, citat: ”Deres nye værelse var ret langt fra arbejdsområdet” citat slut, Dette er bestemt ikke korrekt der var en 2 m bred trappe imellem bungalowen og arbejdsområdet. Se billede no. 22Nov1.

- Bilag E/[...]: Efter at vi havde set os omkring på [HOTEL2], spurgte vi manageren gentagne gange, om der dog ikke var andre steder han kunne tilbyde. Manageren sagde at dette var det eneste der var pladser på, så nej, der var ikke noget andet han kunne tilbyde os. Så påstanden om at vi fik tilbudt andre muligheder er ikke korrekt.

Dette synspunkt støttes også af teksten i bilaget, idet der ikke sættes navn på de andre steder.

...”

## Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at der på hotel [Hotel1] på Phu Quoc, hvor klageren var indkvarteret i perioden 14.-23. november 2017, var byggestøj og lukkede faciliteter som følge af renovering af hotellets udendørs swimmingpool, og at klageren ved ankomsten derfor blev indkvarteret i en garden view bungalow.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren den 15. november 2017 om morgenen flyttede til en beach front bungalow på hotellet.

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

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.600 kr.

Da klageren ikke har godtgjort, at det hotel, klageren fik tilbudt at flytte til, var utilfredsstillende pga. beliggenheden og høj musik, bedømmes manglen kompensationsmæssigt fra klagerens ankomst til hotellet på Phu Quoc den 14. november 2017 til den 15. november 2017 om aftenen, hvor klageren afslog afhjælpning.

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

Som følge heraf

### **b e s t e m m e s:**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.600 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 5. januar 2018. 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