

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0040

afsagt den 31. august 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Karon Beach, Thailand. 25.12.2015-9.1.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 33.144 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. trafikstøj og utilfredsstillende Wi-Fi.	
<b>KRAV</b>	Kompensation på 2500 kr. pr. person, i alt 5.000 kr. og tilbagebetaling af 700 kr. for udgiften til Wi-Fi.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	12. februar 2016	
<b>SAGENFULDT OPLYST</b>	21. juni 2016	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. august 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til Karon Beach, Thailand, for 2 personer for perioden fra fredag den 25. december 2014 til lørdag den 9. januar 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel Front Village. Med morgenmad og balkon.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. trafikstøj, som der ikke var oplyst om i udbudsmaterialet, og at hotellets Wi-Fi var utilfredsstillende.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Populære Front Village har været med i vores program siden det åbnede. Atmosfæren er stille og rolig og passer primært til par og et voksent publikum. Her bor du i Karons udkant i gåafstand til restauranter, shopping og barer.

...

Internet:

Trådløst internet på værelserne samt visse dele af hotellet, ca. 20,-/time, 40,-/døgn eller 215,-/uge.. Internethjørne ca. 40,-/time.

...

Værelser:

Dobbeltværelser til 2-3 personer med bad/douche og toilet, hårtørrer, telefon, satellit-tv, elkedel, minibar, aircondition og balkon, der vender mod havet.

...

Øvrigt:

...

Hotellområde med gennemgående trafik, som kan virke forstyrrende.

...”

Af [...] bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

” ...

På rejsemålet

...

Faciliteter

...

Internet

Når et hotel har internetforbindelse bør du vide, at det mange gange ikke fungerer lige så hurtigt og stabilt som i Danmark. Kortere afbrud samt afbrydelser i nogle timer er normalt forekommende. Mange hoteller tillader heller ikke, at man kobler sig op mod VPN eller lignende, da deres opkoblinger er spærrede for denne type af trafik. Du kan heller ikke forvente, at internetopkoblingen er god nok til at downloade film, eller at du som hotelgæst kan udføre dit arbejde via hotellets trådløse opkobling, da vi aldrig kan garantere fuld adgang til internet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage den 18. januar 2016 i bureauets elektroniske klageformular på hjemmesiden og gør yderligere gældende:

” ...

Vi kommer derved og opdager at der går en voldsom trafikeret hovedvej igennem hotel området. Når det var værst ca. 4 biler i sekundet. Den længste pause på biler i døgnet 12 timer var ca. 8 sekunder men ellers kørte der scooter, motorcykler, tuktuk, biler, tunge lastbiler og busser. De larmede så meget, min kone og jeg kunne ikke høre hvad vi sagde til hinanden i perioder af dagen. Det var allerværst ved svømmepoolen. Den larm stemmer ikke overens med jeres hjemmeside. Jeg har været inde og set på to sider om hotellet og der står ikke noget om voldsomt støj fra vej. Havde jeg vidst at der var så meget støj havde jeg valgt et andet hotel, så jeg føler at jeg er ført bag lyset med den beskrivelse at i omtaler hotellet på jeres hjemmeside. I beskriver som et roligt og rart sted. Det var et rart sted men absolut ikke roligt. Man kunne næsten få stress af alt den trafik. Vi bor ud til en hovedvej [...] der er ikke så meget trafik som vejen i thailand. Vi er vant til trafik men dette var godt nok meget for meget. Når de store lastbiler og de støjende motorcykler kunne vi ikke tale sammen på vores balkon. Jeg havde ikke min db måler med desværre. Vi gør opmærksom på jeres hjemmeside overfor rejsekonulent [...]. Derefter bliver jeres hjemmeside rettet.

Ud fra dette, ville det være rimeligt at vi fik beløb retur for at vi skulle holde en rolig ferie med lidt støj og ikke gyldenløvsgade ved svømmepoolen.

...

Jeg skrev ved app min rejse, der svarede [en ansat] fra København at det var ikke voldsomt støj, men moderat støj. Jeg har lidt svært ved at man kan sidde i København og kikke på en hjemmeside og fortælle mig som står midt i det, at der er ikke voldsomt støj men moderat, som det står under i øvrigt på siden om hotellet. Vi ringer til [guiden] og sender svaret fra [den ansatte] til ham, der kommer så en rejseleder som står 25 meter fra mig. Ringer til mig på værelse. Jeg tager telefonen. Hun udtaler at der er så meget larm vi har svært ved at føre samtalen men siger til at jeg skal være i receptionen kl 9 så vil der være nogen og hjælpe mig. Det skulle være et værelse til den anden side af vejen men der findes ikke nogen værelser der, men det var heller ikke vores værelse vi var utilfreds med. Dagen efter ved et tilfælde møder vi så [rejseleder1] ved receptionen, han spørger os om der var en guide med til værelses bytte. Nej det var det ikke. Vi måtte selv tale med hotellets personale og bytte værelse, hvilket som ikke var vores problem. [rejseleder1] lovede at vende til men vi hørte ikke noget.

Vi har været i kontakt med fire guider men ikke noget svar. Man kunne jo have sagt til os at i kunne ikke hjælpe os med vores problem.

...”

I mail af 8. februar 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Vi har ikke afvist hotel flytning. [Rejseleder2] sagde at der var alt optaget og i derfor ikke kunne tilbyde os et andet hotel, og vi havde ikke havudsigt så dine rejseledere har misinformeret dig. Og stadigvæk ændrer i jeres hjemmeside efter vi har gjort opmærksom på støjen.

...”

I mail af 15. februar 2016 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

” ...

Vores rejse til Thailand hvor poolområdet ligger lige ud til vejen. Bilerne passerer med 50-60 km i timen ca. 2 til 3 biler i sekundet. Når det var bedst ca. 8 sekunder imellem hver bil, lastbil, bus, motorcykler, knallerter, scootere. Larmen var så voldsomt, når vi sad på liggestolen med 30 cm imellem stolen, kunne vi ikke høre hvad vi sagde til hinanden.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 20. juni 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver kompensation på 2500 kr. pr. person, i alt 5.000 kr. og tilbagebetaling af 700 kr. for udgiften til Wi-Fi.

Bureauet gør i mail af 4. februar 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

I forbindelse med jeres skrivelse, har vi været i kontakt med vores rejseledere på destinationen. De bekræfter jeres henvendelse og meddeler at I oplevede forstyrrelser fra trafikken, hvorfor de tilbød at lede efter et andet hotel eller værelse på pågældende hotel - det blev afvist da I ville beholde jeres havudsigt.

Vi har kigget vores optegnelser igennem og finder et meget begrænset antal henvendelser vedrørende støj. Ud af de 166 bookinger der indtil nu har været på hotellet - har vi modtaget 3 henvendelser.

Hertil tilføjer rejselederne at de selv til tider bor på hotellet og har ture omkring poolen.

Ydermere opleves støj altid forskelligt, hvorfor rejselederne forsøgte at afhjælpe jeres udfordringer.

Ud fra oplyste information på hjemmesiden, må man forvente at der kan forekomme visse forstyrrelser, (da trafik og støj, desværre er uden for [bureauets] kontrol).

...”

I mail af 9. februar 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

” ...

Vi beklager evt. uklarheder, idet rejselederne ledte efter andet hotel, men grundet at de var fuldbokkede, var dette ikke muligt - det blev derfor ikke tilbudt. Heller ej, blev dette påpeget som et ønske fra jer.

Den 29.12 har hotellet mulighed for at flytte jer til et andet værelse, men efter kontakt med receptionen meddeler rejselederne at I ikke ville flytte alligevel, da I ville beholde jeres udsigt mod havet. (Rejseleder forsøgte først at kontakte jer, men desværre uden held).

...

I henhold til hjemmesiden, har nedstående information været tilgængelig fra 02.12.2014 kl. 10.03, hvorfor dette har været tilgængelig da I bestilte 30.08.2015.

Vurderingen foretages som sagt af vores personale samt gæste henvendelser, og derfor ikke en bestemt person i Danmark.

...”

I mail af 2. juni 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Vi vedlægger kopi af hoteltekst og hotelfakta, som var tilgængelig på [bureauets] hjemmeside på bestillingstidspunktet den 30. august 2015.

Her fremgår følgende information under 'hotelfakta': Hotelområde med gennemgående trafik, som kan virke forstyrrende.

Klager har selv bestilt rejsen via [bureauets] hjemmeside og er derfor forpligtet til at læse den fulde beskrivelse af hotellet, inkl. hotelfakta, hvoraf ovenstående information fremgår.

Der er ikke ændret på denne beskrivelse efter klager har bestilt rejsen og frem til afrejsen. Der er tale om en salgsperson, som bruger sine egne ord til at beskrive støjen på Hotel Front Village, og en medarbejder fra [bureauets] kundeservice, som citerer direkte fra hotel-beskrivelsen på hjemmesiden.

Hotel Front Village ligger i udkanten af Karon, hvorfor al trafik ud ad området går forbi hotellet. Der er dog ikke tale om en motortrafikvej eller lignende, men en kystvej med forskellig former for trafik. Knallerter og scootere er et hyppigt anvendt transportmiddel i Thailand, hvorfor støjen fra disse kan opleves som forstyrrende. [Bureauet] mener med baggrund i ovenstående, at beskrivelsen af støjen ved Hotel Front Village er korrekt, og der således ikke foreligger en mangel ved rejsen.

Klager blev tilbudt at flytte til et værelse på hotellet væk fra vejen uden havudsigt, men takkede nej til dette, da han ønskede at fastholde sin havudsigt. Det skal understreges, at klager IKKE havde bestilt et værelse med garanti for havudsigt. Det var ikke muligt at tilbyde klager flyt til Hotel Centara.

Ifølge [bureauets] guider har klager ikke gjort opmærksom på problemer med wifi under opholdet. Vi henviser til [bureauets] beskrivelse af internet på rejsemålene (...)

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Af hotelbeskrivelsen af hotel Front Village på bureauets hjemmeside fremgår, at der er tale om et ”Hotelområde med gennemgående trafik, som kan virke forstyrrende.”.

Da klageren ikke har godtgjort, at hotelbeskrivelsen er blevet ændret efter bestillingstidspunktet den 30. august 2015, eller at der var mere trafikstøj end hvad klageren med rette havde kunnet forvente, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

Klageren har tilkøbt Wi-Fi direkte hos hotellet efter aftale mellem klageren og hotellet. Ankenævnet har derfor ikke kompetence til at behandle klagepunktet vedrørende utilfredsstillende Wi-Fi, jf. § 1 i vedtægterne.

Da klageren 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 :**

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh  
Formand