

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0093

afsagt den 31. august 2016

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Bali, Indonesien. 7.3.-21.3.2016.	
<b>PRIS</b>	I alt 24.000 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende sandstrand foran hotellet. Manglende information om helligdage på Bali.	
<b>KRAV</b>	”...fuld tilbagebetaling af rejsen...”  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt en kompensation til klageren på 1.500 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	6. april 2016	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	16. juni 2016	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.400 kr. til klageren [K] samt renter fra den 30. september 2016. 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 18. december 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Bali, Indonesien, for 2 personer for perioden fra mandag den 7. marts til mandag den 21. marts 2016 med indkvartering i "Tropical Terrace" værelse på hotel Novotel Coralia Benoa. Med morgenmadsbuffet.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. manglende sandstrand foran hotellet som følge af at der var blevet etableret kystsikring. Der var i stedet etableret en trappe som gik direkte ned i vandet.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauet ikke havde informeret klageren om helligdage under opholdet, hvor klageren ikke måtte forlade hotellet.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Dejligt førsteklasses hotel direkte til stranden.

...

Beliggende på stranden finder man dette pragtfulde resort med cirka 15 minutters kørsel til Kuta.

...

Der er sandstrand foran hotellet, men bemærk at tidevandet får vandet til at trække sig tilbage et par timer om dagen.

...

Bali & Lombok

...

Generelle oplysninger:

Silent day 2016: 09. marts (der må ikke flyves, køres bil m.m.)

...

\*\* Læs mere nederst

...

\*\* Information fra vores repræsentant på Bali omkring forholdene på Nyepi day/Silent day Nyepi / Silent day in Bali, from 06.00 am until 06.00 am the following day, arrival - departure flights, traffic, music, dancing or activities are NOT allowed. The Harbor/Airport will be closed. However, the emergency services such as hospitals are operational. Swimming in the ocean, walking on the beach are not permitted. Guest can only stay in the hotel premises. The hotel swimming pools may be open depending on the individual hotel rules. Any external lighting visible to surrounding communities are to be extinguished.

...”

...

Af bureauets generelle betingelser fremgår blandt andet:

” ...

...

Vigtigt

Disse generelle betingelser udgør sammen med øvrige oplysninger i program, prisliste, tilbud, rejseplan og øvrige rejsedokumenter aftalegrundlaget mellem dig og [bureauet].

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage på rejsemålet i mail af 10. marts 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Ankommet til Bali tirsdag d.7 [8.] aften efter mørkets frembrud, onsdag var det stilledag og alt var lukket også stranden. Derfor er det først i dag torsdag at alt fungerer normalt og vi har haft tid til at se på omgivelserne og dermed at kunne komme med nedenstående klage.

Derfor i forbindelse med vores køb af ovenstående fakturanummer "Novotel Benoa Bali", indgiver vi hermed en officiel klage vedrørende vores ophold på ovenstående hotel.

Idet vi har købt denne rejse på følgende præmisser som jeres hjemmeside giver udtryk af, nemlig de første 2 billeder hvor der er direkte adgang til stranden, og som var baggrunden for vores køb af denne rejse. Det viser sig for nuværende at hele stranden foran Novotel er et bygget stengærde og dermed ikke som i viser på jeres hjemmeside.

Vi finder det derfor ikke acceptabelt at have betalt for noget som ikke er i sandhed med givne fakta og at i derfor enten retter op på forholdene ved at finde et tilsvarende hotel med samme faciliteter ikke mindst hvad vi har booket rejsen for, direkte adgang til strand som vist på hjemmesiden, eller at vi får nedslag i prisen som vi har betalt for rejsen.

...”

I mail af 10. marts 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Der er selvfølgelig adgang til vandet, men som de billeder jeg har sendt dig fremgår det tydeligt at for at komme i vandet skal man gå ned af en trappe som fører direkte ned i vandet.

...

Men de to billeder på jeres side over hotellet viser at stranden er en naturlig del af helheden, og det er det vi har købt vores rejse efter, så det er jer der ikke har opdateret jeres billeder og derfor føler vi os vildledt med hensyn til adgangsforholdene.

Ydermere vil jeg antyde at hvis der skulle være en form for strand inden for kystsikringen, så er det et område bag stensætningen som er anlagt med et tyndt lag af grus og dermed ikke en strand.

...”

I mail af 11. marts 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Som det er nu så er det nærmest som en promenade direkte ned til vandet, og ikke en strand.

...”

I mail af 23. marts 2016 anfører klageren yderligere:

”...

Hjemkommet og efter at have haft tid til at evaluere rejsen, føler vi at din behandling af vores klage ikke har været seriøs.

Eftersom vi brugte mere end halvdelen af vores rejse på at kommunikere med dig uden synligt resultat (2 dage uden handling fra jeres side, [bureauet] og jeres agent, panorama

tours), er vi kommet til det resultat at vi vil kræve fuld erstatning for vores rejse kr. 24.000,-.  
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mailkorrespondance i perioden 11.-16. marts 2016 til bureauet og mails af 16. april og 14. juni 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt en kompensation til klageren på 1.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”...fuld tilbagebetaling af rejsen...”

Bureauet gør i mail af 23. marts 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg har historikken og kan ikke genkende at du har brugt halvdelen af ferien.

Jeg ved fra hotellet at I har nydt opholdet hos dem – og at klagen går på at billede på hjemmeside ikke er opdateret.

I har stadig haft de aftalte faciliteter, værelser og service som aftalt – eneste ændring er sten-sætning som gør at I skal ned af en trappe for at komme på stranden.

I er endvidere blevet tilbudt at flytte til andet hotel og ligeledes tilbudt kompensation for de ændrede strandforhold. Du ønskede så alligevel ikke at flytte som du ellers havde nævnt. Til at begynde med ønskede du nedslag i prisen pga. den ændrede udsigt/forholdene omkring stranden. Hotellet havde ligeledes en dialog med dig om at kompensere hvilket I også afslog. Så vi har forsøgt at afhjælpe situationen men dette har ikke været ønsket fra jeres side af.

...”

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

”...

Sagsfremstilling og tilbud om refusion fra [bureauet] og fra hotellet fremgår af mailkorrespondance med kunden. Der har endvidere været tilbudt gæsterne at flytte hotel hvad de først ønskede - men senere ikke ønskede så afhjælpning er tilbudt.

Vores tilbud om kompensation tager højde for tidspunktet hvorpå de kontakter os og sammenholdt med at vi har forsøgt at tilbyde alternativer. Endvidere har hotellet tilbudt opgradering.

Jeg kan ikke se i korrespondance med kunden at hotellet er valgt pga. direkte adgang til strand som de beskriver i første mail til os 10. marts.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mailkorrespondance i perioden 10.-16. marts 2016 til klageren.

Klageren har i mail af 10. maj 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Anden sætning, har følgende kommentarer; at det er rigtigt at [bureauet] tilbød os flytning, men da vi havde ventet hele søndagen og mandagen uden der skete noget (fremgår af korre-

spondancen) opgav vi og besluttede at prøve at få det bedste ud af den resterende ferie, så derfor afslog vi flytning.

Vedrørende kompensation er jeg ikke sikker på med hvad der menes med vores reaktion fra [bureauets] side, men vi reagerede så snart vi havde mulighed for det. Sent ankommet tirsdag hvor stort set alt var lukket grundet helligdag dagen efter, hvor alting var lukket, og her menes alt, strand sågar lufthavn var lukket, og vi fik besked om ikke at bevæge os andre steder end i hotellets område. Dette havde vi ikke fået nogen oplysning om da vi bestilte rejsen eller siden, først da vi blev afhentet i lufthavnen blev vi informeret herom. (skulle [ikke] mene at helligdage bare dukker op i det blå, men noget der er planlagt gennem længere tid).

Hotellet tilbød os opgradering mandag aften samtidig med at vi havde besluttet ikke at flytte hotel. Da det ikke på noget tidspunkt havde været et problem med værelset og vi havde fået det vi havde bestilt, afslog vi ligeledes dette over for hotellet, og hvad [bureauet] skulle have fået ud af at vi evt. havde sagt ja til en opgradering kan man jo kun gætte sig til. Hotellets tilbud kom sig af at de jo var kedde af at vi havde valgt hotellet ud fra det at der var en strand, forklarede de med at der ganske rigtig havde været en strand, men den var under en kraftig storm 9 mdr. forinden skyllt væk og hotellet havde besluttet sig til at lave en kystsikring med tilhørende promenade.

...”

Bureauet har i mail af 2. juni 2016 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører endelig:

” ...

Vi har bekræftet at billede var misvisende og derfor tilbyder vi også ændring af rejsen samt afslag i prisen. Så vi er slet ikke uenige om dette - men vi er uenige om at det forringer opholdet så meget som gæsterne mener. Vi har hurtigt forsøgt at afhjælpe, kunden anviser i sin første email at det må berettige nedslag i prisen og dette har vi imødekommet.

De har så senere afvist vores afhjælpning og er kommet med et helt andet krav.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at hotel Novotel Coralia Benoa, som klageren var indkvarteret på under sit ophold i perioden 8.-20. marts 2016, havde anlagt kystsikring med store sten samt promenade med en trappe direkte ned i vandet i stedet for sandstrand.

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

Manglen bedømmes kompensationsmæssigt fra klagerens reklamation den 10. marts til 14. marts 2016, hvor klageren, ved at afslå bureauets tilbud om flytning til andet hotel, har afskåret sig fra at påberåbe sig manglerne efter dette tidspunkt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 1.400 kr.

Da det fremgår af udbudsmaterialet, som ifølge bureauets generelle betingelser er en del af aftalegrundlaget, at der afholdes "Silent day" på Bali den 9. marts 2016 fra kl. 06.00 frem til dagen efter kl. 06.00, hvor det kun er tilladt at opholde sig på hotelområdet, finder Ankenævnet, at rejsen på dette punkt har været afholdt i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

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 :**

[Bureauet] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 1.400 kr. til klageren [K] samt renter fra den 30. september 2016. 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