

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0311

afsagt den 6. marts 2017

\*\*\*\*\*

|                           |  |                   |
|---------------------------|--|-------------------|
| <b>KLAGER</b>             | [K]  | (2 voksne/2 børn) |
| <b>SALGSBUREAU</b>        | [B]  |                   |
| <b>ARRANGØR</b>           | [B]  |                   |
| <b>REJSEMÅL</b>           | Chania, Kreta. 1.7.-15.7.2016.   |                   |
| <b>PRIS</b>               | I alt 26.192 kr.   |                   |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>       | Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. byggestøj fra nabo-grunden.  |                   |
| <b>KRAV</b>               | Yderligere kompensation svarende til en kompensation på 50 % af rejsens pris.<br><br>Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 2.540 kr. |                   |
| <b>KLAGEGEBYR</b>         | 17. oktober 2016   |                   |
| <b>SAGEN FULDT OPLYST</b> | 16. januar 2017  |                   |

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.960 kr. til klageren [K] samt renter fra den 17. oktober 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 %.*

*Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 15. januar 2016 i bureauets butik en rejse til Chania, Kreta, for 4 personer for perioden fra fredag den 1. juli til fredag den 15. juli 2016 med indkvartering i to værelseslejlighed på hotel [...]. Uden pension.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen var utilfredsstillende navnlig pga. byggestøj og tung trafik til og fra nabogrunden, hvor der blev bygget et nyt hotel, og der derfor var byggestøj og trafik fra tidlig morgen til sen aften.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...  
 Dejlige lejligheder direkte ved skøn strand  
 [Hotellet] har uden tvivl én af de bedste beliggenheder på hele Chania-kysten.  
 ...  
 Centrum: 4 km  
 ...”

Af klagerens ”Billet” fremgår endvidere:

”...  
 Eventuelle reklamationer skal med henblik på afhjælpning på rejsemålet gøres gældende overfor rejselederen eller [Bs] lokale repræsentant inden rimelig tid efter den rejsende har opdaget manglen. Undladelse heraf vil medføre tab af retten til senere at kræve erstatning eller kompensation.  
 ...  
 For vores ”rejsebetingelser”, ”værd at vide” og andre nyttige oplysninger henviser vi til vores hjemmeside [www. \[B\].dk](http://www.[B].dk).  
 ...”

Af bureauets ”Værd at vide” fremgår yderligere:

”...  
**Støj**  
 På de fleste rejsemål er man hele tiden i gang med at udvide og forbedre, og [B] har ikke mandat til at forhindre byggeri eller vejarbejde i nærheden af vores hoteller. Kun ganske sjældent giver lokale myndigheder besked om, at der vil blive påbegyndt byggeri og lignende. Det er derfor ikke muligt at informere [Bs] gæster på forhånd. Ofte sker det, at et byggeri påbegyndes og hurtigt går i stå for at blive genoptaget senere. Det er derfor utroligt svært at forudse, hvilke støjgener der vil blive. Flere steder er det forbudt at bygge i højsæsonen, men det er langt fra alle byggefirmaer, der tager hensyn til dette.  
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 19. juli 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi vil gerne klage over byggestøj fra nabogrunden, hvor der blev arbejdet fra tidlig morgen til langt ud på aftenen. Vi ønsker derfor økonomisk kompensation.

Inden afrejsen blev vi opmærksomme på, at gæster hos [en anden rejseudbyder], som benytter samme hotel, havde klaget over byggestøj fra nabogrunden, hvor et hotel er under opførsel. Vi gjorde derfor kontoret i [by] opmærksomme på det mulige problem. De kontaktede [B] personalet i området, som meldte tilbage at der ingen klager havde været over byggestøj.

Fra vi ankom til vi tog hjem viste det sig desværre, at der var konstant byggestøj fra hotelbyggeriet ved siden af. Vi havde en lejlighed som støder direkte op til nabogrunden. Der er 3 meter fra vores lejlighed til det nye byggeri. Al trafik med store lastbiler (som henter affald, leverer materialer og inventar), gravemaskiner samt cementblandere foregår af den smalle adgangsvej, som er mellem vores lejlighed og byggeriet. Smal i en grad, så spejlene på lastbilerne skraber op ad væggen ind til os og lejligheden er fyldt med diesel-os, hvis ikke man skyn-der sig at lukke døre og vinduer.

Udover trafik på adgangsvejen var der en konstant støj fra vinkelslibere, slagboremaskiner og mejselhammere. Byggeriet var forsinket, så vi blev vækket 7:30 hver morgen og der blev arbejdet indtil 21-22 tiden hver dag - nogle dage endnu senere. Det betød, at det mange gange i løbet af de 14 dage var umuligt at føre en samtale i lejligheden og brug af altanen - med tilhørende skrå havudsigt - var udelukket.

Udover i lejligheden og på altanen, kunne byggestøjen høres hele dagen ved poolen, i poolbaren og på stranden. Der blev gravet, støbt terrasser mv. nede på stranden og fjernet byggeaffald ved siden af pool-baren.

Vi har optaget video og lydfiler, for at have noget dokumentation for støjniveauet. De er navngivet med dato\_tidspunkt og er vedhæftet denne mail.

Vi ankommer til hotellet fredag d. 1. juli. Dagen efter kontakter vi [Bs] kontoret i [by] og gør opmærksom på problemet. Hun beder os kontakte guiderne på stedet. Tirsdag d. 5. juli kontakter vi en af [Bs] guiderne på hotellet, for at gøre opmærksom på problemet. Han [(guiden)] siger at det nok er svært at finde noget andet med samme nære beliggenhed til stranden, hvis vi skulle flytte derfra, men at han vil undersøge mulighederne. Vi spørger, hvad der ellers er af muligheder ift. kompensation eller lignende og han siger, at han vil undersøge det og vende tilbage. Vi hører ikke fra ham. Søndag d. 10. juli taler vi så med en af de andre guider i forbindelse med booking af en tur. Hun siger, at hun gerne vil undersøge muligheden for at flytte os til en anden lejlighed på stedet, men da der er støj over det hele omkring hotellet, vurderer vi ikke, at det er umagen værd.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 22. september 2016 til bureauet og mail af 14. januar 2017 til Ankenævnet.

Klageren har efter hjemkomst modtaget en kompensation på 2.540 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til en kompensation på 50 % af rejsens pris. Bureauet gør i mail af 8. september 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det er beklageligt at høre at jeres ophold på Hotel [...] ikke helt levede op til jeres forventninger, i forhold til byggestøj.

Ved henvendelse til vores rejseledere undersøgte de straks muligheden for at flytte jer til en anden lejlighed, desværre var dette ikke muligt eftersom alle lejligheder var fuldt booket.

På vores hjemmeside www. [B].dk under "Værd at Vide" skriver vi følgende ;

Støj

På de fleste rejsemål er man hele tiden i gang med at udvide og forbedre, og [B] har ikke mandat til at forhindre byggeri eller vejarbejde i nærheden af vores hoteller. Kun ganske sjældent giver lokale myndigheder besked om, at der vil blive påbegyndt byggeri og lignende. Det er derfor ikke muligt at informere [Bs] gæster på forhånd. Ofte sker det, at et byggeri påbegyndes og hurtigt går i stå for at blive genoptaget senere. Det er derfor utroligt svært at forudsæ, hvilke støjgener der vil blive. Flere steder er det forbudt at bygge i højsæsonen, men det er langt fra alle byggefirmaer, der tager hensyn til dette.

Efter at have gennemgået jeres henvendelse, må vi medgive jer I, at jeres ophold på Hotel [...] har været behæftet med mere støj end forventeligt, derfor vil vi gerne have lov at imødekomme jer med en samlet kompensation på i alt kr. 2540,- svarende til 10 % af jeres rejses grundpris.

...”

I brev af 21. november 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Som bilag... vedlægges vores rejselederes logbog over gæstens henvendelse. Gæsten oplyser selv, at de straks efter ankomst kontaktede vores kontor i [by], som bad dem kontakte vores rejseledere på hotellet. Bemærk venligst, at gæsten første gang henvender sig til rejselederen den 05.07.2016 - 5 dage efter ankomsten - og her omtaler de første gang gener fra byggeriet overfor vores rejseledere. Som det fremgår af loggen, tilbyder vores rejseledere at finde et andet hotel til dem, da det ikke er muligt at finde en anden lejlighed på hotellet, som er fuldt booket. Gæsten er ikke sikker på, om de ønsker at flytte hotel, og det aftales, at de skal henvende sig til vores rejseleder den 07.07.2016, hvis de vil høre nærmere om mulighederne for at skifte hotel. Vores rejseledere hører ikke på noget tidspunkt mere fra gæsterne om gener fra byggeriet; men forsøger at kontakte dem den 07.07.2016 som aftalt. Vores rejseleder kigger efter gæsterne både på hotellet og i lejligheden, og da gæsterne ikke træffes, lægger rejselederen en seddel til gæsterne. Denne seddel reagerer gæsterne heller ikke på.

Det næste vores rejseledere hører fra gæsterne er den 14.07.2016, hvor gæsterne har været på jeep safari og ikke er helt tilfredse med turen. Ved denne henvendelse nævner gæsten ikke noget om byggestøj.

Efter gæsternes hjemkomst modtager vi en skriftlig henvendelse, hvor gæsterne oplyser, at de har været generet af byggestøj.

...

Vi finder, at gæstens ophold har været behæftet med gener fra byggeriet ud over det forventelige; men at gæsten ikke har påtalt dette med det samme og efterfølgende ikke har ønsket afhjælpning. Vi imødekommer alligevel gæsten i alt kr. 2.540,-, hvilket svarer til knap 10 % af rejsens pris, som fuld og endelig kompensation. Vi finder ikke, at gæsten er berettiget til yderligere kompensation og kan derfor ikke imødekomme gæstens krav om refusion af 50 % af rejsens pris.

...”

Klageren har i mail af 11. december 2016 kommenteret ovenstående brev fra bureauet, og anfører yderligere:

” ...

[B] skriver at vi straks efter ankomsten kontakter kontoret i [by], som beder os om at kontakte den lokale guide: Korrekt, men de glemmer at vi faktisk er på kontoret i [by] FØR vi tager afsted for at gøre opmærksom på, at vi kan se byggeriet på Google Earth og at gæster med andre selskaber på samme hotel har klaget over støjen. [B] burde allerede her have reageret. Det gør de ikke. De lokale guider er ikke blevet kontaktet fra [by].

De skriver endvidere at vi først henvender os fem dage efter ankomsten: Forkert. Allerede dagen efter ankomsten, henvender vi os til den lokale guide (som måske ikke skriver logbog...) og spørger om han er blevet kontaktet hjemmefra. Det er han ikke, men siger han vil undersøge. Vi hører ikke fra ham og kontakter derfor en anden lokal guide som kommer på hotellet på femtedagen.

De skriver videre at det ikke er muligt at finde en anden lejlighed på hotellet og at vi ikke ønsker at flytte hotel: Forkert. Der er ikke flere lejligheder på hotellet og den eneste anden mulighed som bliver nævnt, er at vi får et værelse/lejlighed oppe i byen 1-2 km. væk fra stranden, men det bliver ikke mere konkret end det. "I kan lige tænke over det...". Det tolker [B] som om vi har fået en svarfrist på to dage, som vi ikke overholder eller gør noget ved. Fakta er, at de ikke har gjort andet end at tilbyde at undersøge om der skulle være noget oppe i byen. De har reelt ikke tilbudt os noget andet. Den med sedlen og at vi ikke har kontaktet dem, kan vi ikke genkende.

...

Vi synes bare ikke vinkelslibere og betonkanoner fra tidlig morgen til sen aften er et passende lydbillede på en badeferie, hvor man skal slappe af. Især ikke, når [B] har kendt til problemet før vi overhovedet tager afsted og har haft tid og mulighed for at reagere. Man lader det være op til gæsten selv af tage initiativ til en løsning på feriestedet, hvor hver dag man skal bruge tid og energi på noget, som de fleste mennesker ville finde fuldstændigt uacceptabelt: At blive placeret på en byggeplads, hvor folk arbejder som gale for at indhente forsinkelser, så stedet, som allerede er booket, kan åbne til tiden.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at klageren kontaktede bureauet før afrejse og forespurgte om støj fra byggeri på nabogrunden på baggrund af tidligere gæsters klager og satellitbilleder over området, hvilket blev afvist af bureauet.

Ankenævnet finder herefter, også henset til omfanget af byggeriet, at bureauet før klagerens afrejse burde være vidende om byggeriet og støjen herfra, men undlod at informere klageren herom.

Da bureauet ikke har underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, har bureauet herved tilsidesat sine underrettningspligter, jf. pakkerejselovens § 15, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt, jf. samme lovs § 16.

Da bureauet har erkendt, at der var støj fra byggeri på nabogrunden, hvor et nyt hotel var under opførelse, 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 10.500 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 2.540 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

Ankenævnet har herved lagt vægt på, at bureauet ikke har godtgjort, at klageren modtog et konkret tilbud om afhjælpning, således at klageren reelt kunne tage stilling til bureauets mulighed for at afhjælpe manglen.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Som følge heraf

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

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.960 kr. til klageren [...] samt renter fra den 17. oktober 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

  
Mikael Kragh  
Formand