

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0084

afsagt den 22. august 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Kata Beach, Thailand. 17.3.-1.4.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 19.000 kr. for 2 personer. (I alt 57.000 kr. for 6 personer.)	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. byggestøj fra nabo- grund med opførelse af nyt hotel og manglende information her- om inden afrejse.	
<b>KRAV</b>	Økonomisk kompensation.  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 500 kr. pr. person, i alt 1.000 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	21. april 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	6. juni 2017 *****	

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 21. september 2017. 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 17. maj 2016 ved mailkorrespondance med bureauet en rejse til Kata Beach, Thailand, for 6 personer for perioden fra fredag den 17. marts til lørdag den 1. april 2017 med indkvartering i tre "[...]" værelser på hotel [...]. Med morgenmad.

Klagen omfatter kun to af rejsedeltagerne på billetten.

Klageren gør gældende, at "Klagen går ud på manglende information inden køb af rejsen. Larm fra stor byggeplads på modsatte side af vores hotel. Stort nyt hotel står under opførelse, klods op af hotel [...]. Dette byggeri har stået på i godt 3 år (kilde fra receptionen) og [B] har på intet tidspunkt orienteret os om disse forhold, hverken via agent, eller tilgængelige oplysninger på deres hjemmeside under hotel beskrivelse på hjemmesiden ect. Disse forhold har medført utroligt meget byggestøj, fra kl ca 7.30 til ca [17.00] HVER DAG fra den 17-3 til den 1-4 2017. Disse forhold har gjort det umuligt for os at befinde os på pool område / balkon tilhørende hotelværelset uden støjgener fra byggepladsen. Dette har medført forhold at vi måtte forlade hotel området stort set dagligt, da vi ikke havde ønske om at holde en rolig og afslappet ferie ved siden af en meget stor byggeplads."

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

"...

Hyggeligt familiehôtel i Kata by og ved en af de bedste strande på Phuket. Hotel [...] er beliggende med en unik udsigt over Kata bugten og er derfor et af vores mest brugte hoteller på Phuket på grund af den fantastiske service og gode beliggenhed – tæt på centrum og tæt på strand (50 m).

..."

I mail af 22. marts 2017 til bureauet anfører klageren bl.a.:

"...

Så ankom vi med store forventninger til Phuket, hotel [...] den 18-3-17.

Til vores store rædsel ser vi med det samme at der er ved at blive opført et nyt stort hotel som nabo. Frygten blev som antaget, larm fra håndværkere fra 7.30-17.00. Dette har stået på fra vi kom og vi vil ha glæde af dette resten af ferien. Vi syntes det er urimeligt at i som selskab ikke oplyser dette for jeres gæster. Vi betaler en pris for ferie, afslapning og ro. Jeg vil ikke bruge mere af min tid på at skrive frem og tilbage med jer. Nu er i orienteret og vi vender tilbage efter ferien.

Synd at det ikke er muligt i dette øjeblik at sende en mail fra byggepladsen, vi må forlade hotellet nu så vi ikke skal ha ødelagt endnu en dag med hammer, bor og des lige.

...

NB. Poolen er jo af gode grunde ikke til at ligge ved heller

..."

I mail af 23. marts 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...

Vi er godt bekendt med det nye byggeri taet på hotel [...] men det har ikke været et problem med støj derfra længe da det mest er indenfor der nu arbejdes, men det kan jeg forstå ikke er tilfældet i øjeblikket.

Vi har en aftale med hotel [...] at hvis nogle af vores gæster ikke ønsker at bo på hotellet pga støj fra byggeriet så refunderer de beløbet for de nætter man ikke benytter. Hvis I således skulle have fundet et andet sted at bo i den resterende del af jeres ferie vil I kunne få dette beløb refunderet.

Vi vil selvfølgelig også gerne være behjælpelig med et evt flyt, men de eneste hoteller vi kan skaffe i perioden I er her ligger længere ind i land og altså noget længere fra stranden.

...”

I mail af 23. marts 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

...”

Hvis I er bekendt med at der er byggeplads ud fra hotel [...] er det en meget stor fejl i ikke gøre jeres gæster bekendt med dette inden køb af rejse.

Vi er ikke rejst hertil for at flytte til andet hotel, har købt og betalt en ferie på 14 dage på hotel [...], og skal ikke flytte fordi vi ikke ønsker at bo på hotellet grundet bygge støj. Nb, klokken er nu 18.52, og vi kan sidde på altanen og nyde en kold øl, kigge på kranbil der svinger pæle, vinkelsliber der skærer. Skønt... hvordan mon det lyder i et tomt beton hotel???

Og nej tak til at ligge længere inde i landet, pænt med nyt tilbud, men vi har lovning på havudsigt, dette har vi set frem til da vi købte rejsen hos [medarbejder 2] i [B].

Vi ser frem til en kompensation for misinformation udelukkende hos jer. Ja i har ikke været ordentligt informerende om denne rejse. Vidste vi dette havde vi ikke valgt hotellet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 7. april 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

...”

Ifølge procedure har vi pligt til at give jer mulighed for at overveje hvilken kompensation i agter at tilbyde os. Vi forventer en ordentlig kompensation da ferien har været ødelagt fra dag 1, og har fyldt for meget for os i 14 dage.

Vi gentager at gener fra UOPLYSTE INFORMATIONER OMKRING STORT NABO BYGGERI. Konstant støj som følgende: Lyde fra borhammere, store vinkelslibere, bankelyde (hammer mod jern), op / nedtagning af stillads samt minimum 50 andre støjgener fra byggepladsen. Ydermere lyd fra tung trafik som havde deres daglige ærinder på byggepladsen.

Dette medførte en dårlig ferieoplevelse da vi som tidligere beskrevet ikke kunne benytte hotellets faciliteter pool, restaurant, balkon i en rolig, afslappet atmosfære. Værelset var stort set det eneste vi benyttede, med lukket døre.

...”

I mail af 20. april 2017 til bureauet anfører klageren endvidere:

...”

Læs venligst mail fra [Jeres mand i Thailand] sendt til os den 23. marts 2017 6.28 pm hvor han kan være behjælpelig med et flyt længere ind i landet, og længere til stranden. Da vi har

bestilt hotel med seaweiv, og tæt på strand, takkede vi pænt nej tak til [hans] uspecificeret tilbud.  
 ...”

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 500 kr. pr. person, i alt 1.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver økonomisk kompensation.

Bureauet gør i mail af 20. april 2017 til klageren bl.a. gældende:

” ...  
 Først vil jeg selvfølgelig beklage, at Jeres rejse ikke blev som I drømte om.  
 Da vi får mail fra Jer, omkring problemerne med byggestøj, tager vi fat i sagen med det samme.  
 Vi tilbyder Jer at finde et andet hotel, som i giver os besked om, at I ikke ønsker.  
 Hotellet tilbyder middag, som kompensation for generne. Hvilket I modtager.  
 Som vi talte om i telefonen, har vi givet jer muligheden for at flytte hotel. Da I ikke ønskede dette, har jeg i dag tilbudt jer en kompensation på 500 kr. pr. person.  
 ...”

I mail af 10. maj 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...  
 Vi modtager mail fra [klageren] den 22. marts, hvoraf vi forstår, at kunderne er flyttet fra hotellet. Jeg skriver tilbage til kunderne, at jeg tager fat i hotellet med det samme. [Klageren] skriver så tilbage, at de bare har forladt hotellet i dagtimerne. Herefter tager jeg fat i vores mand i Thailand ([...]), og beder ham tage over på sagen. Han skriver til kunderne den 23. marts og tilbyder flytning. I mail fra kunden den 24. marts, fremgår det ret tydeligt, at kunderne ønsker ikke at flytte, hvorfor hotellet tilbyder middag som kompensation.  
 Hotel [...] er et hotel vi benytter ofte. Op til denne sæson, er vi fra hotellet blevet lovet, at der ikke skulle være byggestøj, da det ville være ikke støjende arbejde der skulle laves hen over denne periode. At dette ikke holder, gør selvfølgelig, at vi tilbyder at flytte kunderne med det samme.  
 Kunderne ønskede ikke at flytte, og tog derfor imod en kompensation fra hotellet i form af middag. Herudover har vi fra [Bs] side tilbudt en kompensation på 500 kr. pr. pax.  
 ...”

Klageren har i mail af 16. maj 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

” ...  
 Vi har nu læst [medarbejderens] svar fra [B], hvilket igen bekræfter at de ikke var i stand til at komme med et flytte tilbud som levede op til de samme standarder mht afstand til strand, udsigt over Kata Bugten, balkon etc. Her henviser vi til [Bs] mand i Thailand [...] som d. 23 marts 2017, kl 6.28 pm skriver at de godt vil være behjælpelig med et flyt, men at de ikke kan

skaffe lignende hotel i denne periode. Dette kan ikke betragtes som et tilbud, da der hverken var sat navn på et event. hotel, beliggenhed, faciliteter, udsigt forhold m.m. Altså ikke et seriøst tilbud.

...”

Bureauet har i mail af 26. maj 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

”...

Her er et par af de hoteller, som vores mand i Thailand havde kig på.

Du skal være opmærksom på, at kunderne ikke ønskede at få oplyst alternativerne. Da de ikke ville høre tale om at flytte.

...”

Klageren har i mail af 31. maj 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Vi må igen henvise den kære [medarbejder], til at udvise sine kompetencer vedr. sagens kerne ... vi gentager blot os selv. Der har på intet tidspunkt fra [B] eller deres agents side været forelagt noget som helst, ud over det som de henviste mails viser, hvor vi intet bliver tilbudt. At de kommer med noget ca. 2 måneder efter virker for useriøst... og ja, vi ønskede ikke at flytte hotel, til det som de skrev de kunne tilbyde dengang. Noget Længere inde i land og uden havudsigt... De kom ikke med konkrete tilbud... (se mails) Ingen telefonisk eller personlig kontakt fra [B] agent mv. understøtter flyttetilbud overhovedet.

[Medarbejderen] og [bureauets mand i Thailand] har ikke snakket sammen kan vi nu se, da det fiktive hoteltilbud som de nu vil tilbyde ikke stemmer overens... [Bureauets mand i Thailand] skriver 23/3-2017: de eneste hoteller de kan skaffe i den periode, er længere inde i landet og længere fra stranden.

De hoteller som [B] nu henviser til to måneder for sent, ligger et par af dem tættere på strand... og ikke længere inde i landet... men pyt, sagen går videre i samme ånd... og vi vil ikke forholde os til [B] interne kommunikation.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at der under klagerens ophold var byggestøj fra opførelse af et nyt hotel på hotellets nabogrund.

Bureauet har erkendt, at de før afrejse var vidende om byggeriet, men undlod at informere klageren, da bureauet havde fået oplyst, at ”der ikke ville være byggestøj af nogen nævneværdig karakter”.

Da bureauet ikke har underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, har bureauet herved tilsidesat sine underretningspligter, 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.

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 5.000 kr.

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 5.000 kr. til klageren [K] samt renter fra den 21. september 2017. 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