

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-1494

afsagt den 20. december 2019

\*\*\*\*\*

- KLAGER** [Klager] (2 personer)  
[Adresse1]  
[By1]
- REJSEARRANGØR** [Rejsearrangøren]
- REJSEMÅL** Flodkrydstogt. ”Luksus på Donau”, Østrig, Slovakiet, Ungarn, Kroatien, Serbien, Bulgarien og Rumænien. 4.6.-14.6.2019. Faktisk hjemkomst 15.6.2019.
- PRIS** I alt 79.875 kr. - rejsens pris for 4 personer  
I alt 39.937,50 kr. - rejsens pris for 2 personer
- KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. rejsearrangørens fremgangsmåde ved betaling af drikkepenge, utilfredsstillende klassisk koncert i Wien dag 2. Utilfredsstillende hjemrejse, da klageren måtte hjælpe en medrejsende.
- KRAV** ”Kompensation for koncerten. Tilbagebetaling af drikkepenge (140 EUR per par) og godtgørelse for oplevelsen i forhold til at assistere en [...] medrejsende...”  
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 300 kr. for manglende faste pladser i bussen, som ikke er omfattet af klagesagen.
- KLAGEGEBYR** 5. juli 2019
- SAGEN FULDT OPLYST** 28. oktober 2019

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 140 euro til klageren [Klager] samt renter fra den 5. juli 2019. 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 [rejsearrangøren] 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 3. september 2018 ved telefonisk henvendelse til rejsearrangøren et flodkrydstogt "Luksus på Donau" til Østrig, Slovakiet, Ungarn, Kroatien, Serbien, Bulgarien og Rumænien, for 4 personer for perioden fra tirsdag den 4. juni til fredag den 14. juni 2019 med indkvartering i to kahytter på øvre dæk med fransk altan på krydstogtskibet M/S River Navigator, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet. Med faste pladser i bussen.

Hjemrejsen var forsinket og klageren ankom til Danmark den 15. juni ca. kl. 9 om morgenen.

Klagesagen omfatter kun to af rejsedeltagerne.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. rejsearrangørens fremgangsmåde ved betaling af drikkepenge, da disse blev opkrævet ved ankomst af rejselederen og overbragt til skibets kaptajn til fordeling.

Klageren gør endvidere gældende, at koncerten i Wien var utilfredsstillende, da den blev ændret tre gange, og ikke levede op til det klageren med rette havde kunnet forvente.

Klageren gør endelig gældende, at hjemrejsen var utilfredsstillende, da de måtte hjælpe en medrejsende, der rejste alene, med at komme hjem.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Ikke inkluderet i prisen

• ...

- Drikkepenge til skibets personale (i 2019 ca. €7 pr. pers. pr. nat, i 2020 ca. €8 pr. pers. pr. nat)

...

Dag 2 Wien (-23.00) – Klassisk koncert

...

Efter middagen ombord skal vi opleve en ægte Wienerkoncert i de rette omgivelser i et af byens smukke koncerthuse, oftest Kursalon, Konzerthaus eller Hofburg. Der optrædes med værker af Mozart og Strauss.

...

Skal jeg give drikkepenge?

Drikkepenge til skibets personale er ikke inkluderet i rejsens pris. Du kan under turens program læse, hvad vi anbefaler at give i drikkepenge. Herudover er det god skik at give et par euro til lokalguider og chauffører undervejs.

...”

Af ”Skibsavisen”, udleveret på rejsen, fremgår yderligere:

”...  
19.30 Afgang til klassisk koncert i Kursalonen.  
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 20. juni 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Drikkepenge:

I bussen fra Wiens lufthavn til skibet informerede rejseleder om, at kutymen vedr. drikkepenge til skibets ansatte, chauffører og rejseguides blev erlagt forud for krydstogtet og skulle betales dagen efter i en dertil forberedt, lukket kuvert. Beløbet på drikkepenge, i alt EUR 180 for 2 personer, blev herefter udleveret til skibets kaptajn/cruise manager, som suverænt og egenhændigt skulle fordele til øvrige medarbejdere.

Bemærkninger:

I vores optik er det upassende adfærd og helt imod almindelig opfattelse af begrebet drikkepenge, der normalt ikke betales på forhånd. Drikkepenge bør gives for egne, individuelle oplevelse af god service i forskellige situationer og skal ikke uddeles af chefer og ledere i organisationen.

Kuverten med EUR blev afleveret til rejseleder, men vi betalte under protest, og det gjorde vi opmærksom på.

Som kunde hos [rejsearrangøren] får vi den mistanke, at denne form for indkrævning af EUR 180 er en skjult prisforhøjelse af hele rejsen.

Koncerten i Wien:

Denne begivenhed var for os højdepunktet under krydstogtet på Donau. Vi er begge meget musikinteresserede indenfor den klassiske genre og stor var skuffelse og frustration over at både første koncert i Kursalonen og anden koncert blev aflyst på grund af manglende billetter. Resultatet blev en 3. forestilling, der må betegnes som skyggen af en koncert, tilsyneladende arrangeret i al hast som en hovsa løsning og under forhold, der slet ikke opfyldte vores forventninger og det, vi har betalt for.

Bemærkninger:

Vi ønsker en form for compensation/erstatning for den dårlige oplevelse og manglende information om pludselige ændringer undervejs.

Vi har bestilt denne rejse og dermed koncerten allerede den 3. september 2018 og vi accepterer ikke en undskyldning om manglende billetter til den oprindeligt planlagte og meget større anlagte koncert.

Hjemtransporten:

Som allerede bekendt, blev sidste del af rejsen præget af flyforsinkelse med deraf stor virak i Wien i form af dobbeltkontrol i lufthavn, usikkerhed, manglende information, ændring af billet til næste dags afgang, taxakørsel og indkvartering midt om natten.

Denne situation var den samme for hele rejseselskabet, men vi skal hermed informere om en helt anden side af sagen om hjemtransport, der startede allerede 3 dage efter indkvartering på skibet.

Under en af vore ekskursioner henvendte en anden deltager sig til os (hun sad på 1. række og vi på 2. række i bussen). Hun fortalte, at hun var meget nervøs og usikker i forhold til at finde rundt i lufthavne, idet hun pga. sygdom ikke var i stand til at orientere sig. Vi bad

hende rette henvendelse til rejselederen og 3 dage senere kontaktede hun os igen i samme anledning.

Hun var stadig meget nervøs for hjemturen og rejselederen havde ikke svaret hende eller foretaget sig noget aktivt. Vi så ingen anden udvej end at love den ulykkelige deltager, at ifald rejselederen ikke ville/kunne gøre noget for hende, så var hun velkommen til at følge med os igennem lufthavnene og til flyene.

...

Hvad vi herefter oplevede i lufthavne og specielt i Wien er næsten ubeskriveligt, men for at gøre en lang historie kort kom vi til at agere som [...] hjælper i lufthavne, på fly, i taxi og på hotel.

...

Vi har reageret spontant og det bedste vi kunne i forhold til situationerne, og som betalende deltagere forventer vi en form for rimelig kompensation for det store arbejde og ubehageligheder, vi har været udsat for i jeres fravær.

..."

I mail af 15. august 2019 til Ankenævnet anfører klageren bl.a.:

"...

Til venlig orientering vedlægger vi kopi af rejseguidens "Skibsavis", som dagligt blev udleveret i forbindelse med morgenmaden i skibets restaurant. Heraf fremgår, at onsdag den 5. Juni 2019 kl. 19.30 var der afgang til klassisk koncert i Kursalon, som er et af de 3 steder, som bureauets udbudsmateriale, jf. bilag [...], anfører sammen med Konzerthaus og Hofburg.

Under formiddagens sightseeing i Wien kom vi forbi Kursalon, som vores svenske guide udpegede som det sted, hvor vi skulle opleve koncert om aftenen.

På tilbagevejen fra Schönbrunn slottet gentog hun dette, men denne gang blev hun korri-geret af vores guide, [...], som nu meddelte, at vi skulle et helt andet sted hen om aftenen på grund af overbookning.

Da vi om aftenen var på vej til koncerten blev det i bussen meddelt, at vi nu skulle et helt tredje sted som viste sig at være i Maria Theresien Saal på Palais Auersberg. Ifølge slot-tets/musikstedets hjemmeside anbefales denne sal primært til bryllupper eller middage med max. 60 deltagere, hvilket indikerer salens størrelse og sekundære anvendelse til mu-sik. Det skal her bemærkes, at Palais Auersberg indeholder store koncertsale og ved an-komsten bemærkede vi mange koncertgæster, der blev dirigeret til disse områder, mens vores selskab på ca. 35-40 mand som de eneste blev henvist til omtalte Maria Theresien salen.

..."

I mail af 5. september 2019 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

"...

Vi har søgt oplysninger på de tre spillesteder, som [rejsearrangøren] angiver som de of-test benyttede, når "vi skal opleve en ægte Wienerkoncert i de rette omgivelser", jf. rejse-beskrivelsens Dag 2, sidste afsnit.

Hofburg:

Iflg. hjemmesiden [www.hofburgorchester.at](http://www.hofburgorchester.at) råder musikhuset over 5 sale: Grosser Saal, Mozart Saal, Schubert Saal, Festsaal og Zeremoniesaal. Vi henviser til det billedmateriale, som hjemmesiden udsender og som giver et indtryk af meget store og smukke sale beregnet til opførelser for et stort publikum.

Vi vedlægger udskrift af Hofburg-Orchesters koncertertermin 2019 med angivelse af de spillesteder, der er blevet og bliver anvendt til seancerne. Nederst står Palais Auersberg anført som et koncerthus, der muligvis benyttes, men i forhold til Maria Theresien Saal må vi fastholde vores tidligere beskrivelse af salens størrelse og kapacitet, der dannede ramme for den koncert, vi oplevede.

Wiener Konzerthaus:

Iflg. hjemmesiden [www.konzerthaus.at](http://www.konzerthaus.at) råder de her over 3 sale som følger:

Grosser Saal med plads til 1865 gæster, Mozart Saal med plads til 704 gæster og Schubert Saal med plads til 320 gæster. Billeder af de omtalte sale taler for sig selv og Maria Theresien Saal tåler ingen sammenligning med disse prægtige omgivelser.

Kursalon:

Iflg. hjemmesiden [www.kursalonwien.at](http://www.kursalonwien.at) råder stedet over 3 sale og 1 terrasse som følger: Strauss Saal (550 gæster), Lehar Saal (200 gæster), Schubert Saal (250 gæster) og Terrasse med plads til 700 gæster.

Også her henviser vi til et billedmateriale, der dokumenterer de fantastiske omgivelser, der danner rammer om en ægte Wienerkoncert.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 23. september og 25. oktober 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Kompensation for koncerten. Tilbagebetaling af drikkepenge (140 EUR per par) og godtgørelse for oplevelsen i forhold til at assistere en [...] medrejsende...”

Rejsearrangøren gør i mail af 24. juni 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det er rigtigt, at der desværre undervejs var en ændring i selve stedet for koncerten. Der afholdes hver eneste aften mange koncerter i Wien på flere forskellige lokationer. Derfor skriver vi netop også i programmet, at koncerten finder sted i ét af byens mange koncerthuse. I dette tilfælde fandt koncerten sted i Palais Auersberg i Maria Theresien Saal. Det er ganske rigtigt en af de mindre musiksale i byen, men bestemt en af de velrenommerede og ofte anvendte steder. Stedet er desuden base for Vienna Residence Orchestra, som også spillede for jer. Deres omfangsrige program kan ses her: <https://www.musicofvienna.com/palais-auersperg.htm>

Der er således på ingen måde tale om en pludselig arrangeret koncert eller en koncert af en lavere kvalitet, hvilket jeg også har meddelt [medrejsende]. Der ikke er bestilt et flodkrydstogt med koncert i netop Kursalon - men har vi i programmet skrevet følgende: Efter middagen ombord skal vi opleve en ægte Wienerkoncert i de rette omgivelser i et af byens smukke koncerthuse, oftest Kursalon, Konzerthaus eller Hofburg. Der optrædes med værker af Mozart og Strauss. Derfor er der ikke grundlag for kompensation.

Jeg må stille mig uforstående overfor, hvorledes forholdet omkring drikkepenge kan være kommet som en overraskelse på turen. Det fremgår jo tydeligt af turens program at drikkepenge ikke er inkluderet, men må påregnes i størrelsesordenen 7 EUR pr gæst pr nat alene til skibets besætning - og herudover drikkepenge til lokalguider og chauffører.

...

Jeg kan kun på den omtalte gæsts vegne takke for den omsorg I har udvist under hjemrejsen - og forsinkelsen i Wien. Vi stiller i vore betingelser krav til, at vore gæster skal være selvhjulpne på vore rejser, men vi må af diskriminationsmæssige årsager ikke nægte gæster at rejse med os, hvis de selv ser sig i stand hertil - ligesom de strenge regler om persondata gør, at vi ikke må gemme oplysninger om vore gæsters helbred. Det giver ikke kun os men alle rejsebureauer udfordringer, og vi forsøger at afhjælpe dette bedst muligt - blandt andet ved at bestille assistance i lufthavnene til de pågældende.

..."

I mail af 25. september 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

"...

- Drikkepengesystemet. Det er ganske normalt på så godt som alle krydstogter, at der betales drikkepenge separat. Derfor informerer vi også gæsterne herom flere steder. Det fremgår af turens program (bilag 4) under "Ikke inkluderet i rejsens pris" og det fremgår også under "Spørgsmål og svar" (bilag 5) ligesom vi har særskilt på bilag 4 har noteret det under "Skal jeg give drikkepenge". Alle disse 3 steder har klager endda selv indsendt til nævnet. Herudover vedlægger jeg også den afrejseinformation klager har fået tilsendt den 27. maj, hvor det også fremgår - og hvor vi også skriver, at rejselederen vil informere mere herom på turen. Alle steder fremgår desuden den korrekte sats, som udgør 7 Euro pr person pr. Det giver 140,- Euro, som rejselederen også har noteret på kuerten (og ikke 180 Euro som klager anfører på klageformularen). Det er god service for rejselederen, at han hjælper gæsterne med formaliteterne herom. Da klager har været godt tilfredse med skibet og dets besætning må jeg stille mig uforstående overfor kritikken af drikkepengesystemet.
- Koncerten i Wien. Vi skriver i turens program (bilag 4) at den inkluderede koncert finder sted i et af de mange koncerthuse i Wien. Dette var også tilfældet her.

...

Jeg kan forsikre både klager og nævnet om, at dette bestemt var en Wiener-koncert - og endda af den mere eksklusive slags, da den netop blev afholdt kun for skibets 44 gæster. Bemærk også rejselederens vurdering af koncerten, som er vedlagt dette brev. Slutteligt vil jeg minde nævnet om, at koncerten havde en varighed på få timer- og dermed fylder den ikke meget på et 11 dages tætpakket program.

...

- Hjemrejsen.

...

Det er dog ikke et punkt som kan udløse compensation - og jeg bemærker også, at I selv skriver, at I selv tilbød at hjælpe omtalte gæst igennem lufthavnen.

...

Hvornår blev vi gjort opmærksom på ændringer i forhold til koncerten i Wien?

Det gjorde vi ikke af den simple grund, at det ikke er en ændring. Koncerthusene i Wien afholder flere koncerter på flere lokationer hver eneste aften og fordeler så de indkomne

reservationer. I dette tilfælde havde rejselederen (som nævnt i rapporten) fortalt sig herom - men selve koncerten var den samme - og er således ikke en mangel på rejsen. ...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 4. juli og 21. oktober 2019 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 5. oktober 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra rejsearrangøren og anfører yderligere:

”...

Med skrivelse af 25. september vedlægger [rejsearrangøren] uddrag af en ”Afrejseinformation”, som vi ikke tidligere har været præsenteret for.

...

På hjemmesiden præsenterer Vienna Residence Orchestra sig som et ensemble på 15 personer, men koncerten den 5. juni 2019 blev afholdt med 6-7 optrædende musikere og dansere.

...”

Rejsearrangøren har i mail af 7. oktober 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

”...

De skriver, at de er indforstået med at give drikkepenge og kender til at vi – og andre rejsebureauer som de selv nævner i bilag 23 – kommer med en anbefalet sats. Det er jo præcis det vi har gjort. Rejselederen har så tilbudt at facilitere processen – hvis det ikke var noget klager ønskede, kunne klager jo selv personligt give drikkepengene.

...

Informationen i mailen var ud over det bilag jeg vedlagde i sidste uge også information om check-in i Kastrup, hvor gæsterne skulle møde rejselederen samt kuffertmærker.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at indsamlingen af drikkepenge, der ikke var inkluderet i rejsens pris, og som fandt sted ved, at rejselederen på ankomstdagen udleverede en kuvert med angivelse af beløb til aflevering dagen efter, er sket på en sådan måde, at det ikke har været frivilligt for klageren, om og hvor meget hun ønskede at betale.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at rejsearrangøren i strid med Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 9, stk. 2, jf. § 10, ikke har givet klageren oplysning om rejseydelsernes væsentligste kendetegn på et varigt medium, herunder den samlede pris for pakkerejsen inklusive skatter, afgifter og alle yderligere gebyrer og omkostninger, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 10.

Da en aftale om en pakkerejse eller en bekræftelse herpå skal angive det fulde indhold af aftalen og omfatte alle de oplysninger, der er nævnt i lovens § 6, stk. 1, samt § 6, stk. 2, jf. bilag 1, del B, er det ikke længere tilstrækkeligt, at rejsearrangøren i aftalen henviser til en brochure eller andet lignende markedsføringsmateriale, jf. bemærkningerne til lovens § 10.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel.

Klageren er berettiget til erstatning af udgiften til drikkepenge på modværdien i danske kroner af 140 euro.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren – mod rejsearrangørens benægtelse – ikke har godtgjort, at koncerten i Wien dag 2 eller hjemrejsen var utilfredsstillende.

Den omstændighed, at klageren påtog sig den opgave at hjælpe en anden rejsedeltager under hjemrejsen, kan ikke føre til et andet resultat.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren 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:**

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 140 euro til klageren [Klager] samt renter fra den 5. juli 2019. 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 [rejsearrangøren] 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