

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 19-2263

afsagt den 20. december 2019

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [Klager] (2 personer)  
v/ [person1]  
[Adresse1]  
[By1]

**REJSEARRANGØR** [Rejsearrangøren]

**REJSEMÅL** Krydstogt. ”De Norske Fjorde”, Norge og Tyskland.  
20.7.-27.7.2019.

**PRIS** I alt 23.730 kr.

**KLAGEN ANGÅR** Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende  
anløb i Stavanger dag 5. Utilfredsstillende service fra skibs-  
personalet.

**KRAV** Yderligere kompensation svarende til i alt ”Nedslag i rejsens  
pris pga. fejl og mangler...”  
Rederiet har ombord meddelt en kompensation til klageren på  
160 euro i onboard credits svarende til 1.200 kr. Rejsearran-  
gøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en  
yderligere kompensation på 300 kr. pr. person, i alt 600 kr.

**KLAGEGEBYR** 19. september 2019

**SAGEN FULDT OPLYST** 9. oktober 2019

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.200 kr. til klageren [Klager] v/ [person1] samt renter fra den 19. januar 2020. 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 27. januar 2019 på rejsearrangørens hjemmeside en krydstogtrejse ”De Norske Fjorde”, Norge og Tyskland, for 2 personer for perioden fra lørdag den 20. juli til lørdag den 27. juli 2019 med indkvartering i balkonkahyt premium på krydstogtskibet Costa Favolosa. Med helpension og Piú gusto drikkepakke.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. manglende anløb i Stavanger dag 5 pga. tekniske problemer.

Klageren gør endvidere gældende, at skibspersonalets service var utilfredsstillende, da de ikke udviste passende omhyggelighed for at reducere eller undgå forsinkelser og ikke oplyste gæsterne hurtigst muligt om ændringen f.eks. ved at benytte infokanalen på TV’et i kahytten, men først ved personlig henvendelse dag 5 kl. 7 om morgenen.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Tag med på en overvældende rejse op langs Norges kyst, ombord på smukke Costa Favolosa. På rejsen venter der dig overvældende smukke naturlandskaber, billedskønne grønne dale, smukke vandfald, storslåede fjelde og charmerende kystbyer.

Du sejler direkte fra Nordhavnen i København, og stikker derfra nordpå mod den verdensberømte Geiranger fjord, som er omringet af majestætiske fjelde. Storslåede oplevelser venter om hjørnet, og der gøres bl.a. stop i en af Norges ældste byer, nemlig charmerende Stavanger. Byen gemmer på en storslået udsigt fra prædikestolen, som er en fantastisk oplevelse og noget du ikke må snyde dig selv for.

Inden turen går tilbage til Danmark, er der anløb i hyggelige Bergen, smukke Göteborg og charmerende Warnemünde.

...

Dag	Havn...	Ank.	Afg.
Onsdag	Stavanger...	08:00	17:00

...

Bemærk

Der tages forbehold for tidsændringer og ændringer i sejlplan. Eksakt rejseplan kan oplyses ved bestilling og fremsendes sammen med originale krydstogtbilletter ca. 1 uge før afrejse.

...”

I mail ”Rejsebevis Krydstogt til Norske Fjorde” - oprindeligt fremsendt til fuldmagtshaver efter køb af samme rejse kort før klageren - fremgår bl.a.:

”...

For denne rejse gælder D.R.F.’s almindelige bestemmelser for pakkerejser, samme med de almindelige bestemmelser, som kan findes i vores katalog/prisliste og på vores hjemmeside under ”Bestemmelser”.

...”

Af rejsearrangørens ”Rejsebetingelser for køb af pakkerejser” fremgår endvidere:

”...

[Rejsearrangørens] ændring af pakkerejsen.

...

På krydstogter må kunden indordne sig under vilkår, som fastsættes af skibets kaptajn og de lokale myndigheder. Dette gælder sikkerhed og er udenfor [Rejsearrangørens] indflydelse. Rejserne er afhængige af vejret. Uvejr generelt kan påvirke rejseruten. Vær opmærksom på f.eks. orkansæsoner og lign. Ekstremt højvande eller lavvande i floder og søer kan desuden betyde ændret rejserute. Vi må derfor tage det forbehold, at angivne tidsplaner, havneanløb, udflugter m.v. kan blive ændret med kort varsel. Sådanne ændringer kan derfor ikke anses som fejl eller mangler, og [Rejsearrangøren] kan ikke drages til ansvar.

...”

I brev af 24. juli 2019 fra kaptajnen på krydstogtskibet fremgår bl.a.:

”...

Costa will offer 80€ on board credit per passenger - maximum 2 per cabin. The credit can be used for all the expenses onboard, such as retail shops, spa and restaurants as well as Hotel Service Charge. This amount will be deducted from your final bill directly upon settlement of your folio. Any remaining amount of the unused onboard credit is refundable.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 28. juli 2019 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Som nok/måske bekendt opstod der tekniske problemer på Costa Favolosa krydstogtskibet d. 23. juli i Bergen, hvilket resulterede i følgende ændringer i krydstogt turen til Norske Fjorde d. 20-27. juli:

9 timers forsinket afgang fra Bergen (afg kl 03:00 d 24/7 i stedet for planmæssig afg kl 18:00 d 23/7)

Ændret rejseplan fra Bergen med direkte kurs mod Göteborg og aflysning af 9 timers stop i Stavanger (oprindeligt planlagt d 24/7 fra kl 8-17)

...

Væsentlig forlænget rejsetid med 28 timer på havet fra Bergen til Göteborg (kl 03.00 d 24/7-> 07.00 d 25/7) i modsætning til oprindeligt planlagt 17 timer (fra Stavanger (d. 24/7 17.00) til Göteborg (d. 25/7 10:00)

...

Som det fremgår af ovenstående blev det en væsentlig ændret familie ferie i forhold til det planlagte, hvor turens absolutte højdepunkt (Stavanger, Prædikestolen, Lysefjord) desværre ikke blev indfriet.

...”

I mail af 1. august 2019 til rejsearrangøren anfører klageren endvidere:

”...

Jeg takker for hurtigt svar men stiller mig IKKE tilfreds med Jeres svar og opretholder fortsat krav om udbetaling af kompensation til erstatningsrejse.

Jeg håber vi kan nå til enighed om et forlig og at I som samarbejdspartner med Costa vil følge gældende EU regler idet jeg ellers ser mig nødsaget til at klage via EU instans og anmoder venligst om at I udbetaler en kompensation på 50% af billetens pris.

Dette med afsæt i gældende EU forbruger rettigheder:

Undtagelsen for udbetaling er IKKE opfyldt idet der hverken var dårligt vejr (25C og skyfrit) eller ekstraordinære omstændigheder såsom brand ombord, syg person der skulle fragtes til anden havn eller lign) som bragte sikker sejlads i fare.

Med et så stort teknisk maskineri som Costa Favolosa besidder, må det forventes at der løbende kan komme tekniske udfordringer/uregelmæssigheder som skal udbedres/vedligeholdes. Tekniske problemer kan derfor IKKE betragtes som omstændigheder som IKKE med rimelighed kunne være undgået/løses indenfor rimelig tid (under 90 min's forsinkelse).

Aflysningen forhindrede os i at opfylde det primære formål med rejsen hvor Stavanger/prædikestolen absolut var turens højdepunkt.

Der var mangelfuld og sen info om aflysning af stop i Stavanger og relaterede udflugter. Skrivelsen fra Costa om 'ændrede rejseplan' blev først omdelt d. 24. Juli kl ca 12 - hele 18 timer efter planlagt afgang.

Der blev på INTET tidspunkt opslået info om hverken forsinkelsens omfang eller aflysningen af Stavanger stop på TV i kahytterne ('INFO kanalen') som ellers kunne forventes at blive brugt i situationer som denne. Eneste info der blev givet var i højttaler d. 23. juli kl ca 19-22, om at der pt var tekniske problemer, og at de ville vende tilbage med nærmere info snarest. Dvs vi gik i seng d. 23. juli i uvished om det videre forløb og det var først efter EGEN henvendelse til Costa's service center (d 24/7 kl ca 07.00) at det på foranledning af direkte forespørgsel blev oplyst, at udflugten til Prædikestolen og stoppet i Stavanger var aflyst.

Der blev IKKE tilbudt omlagt rejse fra Bergen til Stavanger på tilsvarende vilkår til de passagerer, der måtte ønske dette fremfor stop i Goteborg og/eller Warnemunde, således at opholdet i Stavanger kunne være indfriet (jif sen udmelding). Costa kunne eksempelvis ha' etableret/tilbudt transport med andet/alternativt skib fra Bergen eller via landjorden uden meromkostning.

De tildelte 80Eur tilkendegiver IKKE at være et nedslag i rejsens pris men var udelukkende givet som en 'onboardcredit' og af en størrelse der 'kun' kan forventes at dække gratis snacks, måltider, forfriskninger mv svarende til ventetiden man som forbruger er berettigede til ved forsinket færgeafgang på over 90min.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 28., 30. august, 16. og 17. september 2019 til rejsearrangøren og mails af 23. september og 9. oktober 2019 til Ankenævnet.

Rederiet har ombord meddelt en kompensation til klageren på 160 euro i onboard credits svarende til 1.200 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Rejsearrangøren har endvidere inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en yderligere kompensation på 300 kr. pr. person, i alt 600 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til i alt ”Nedslag i rejsens pris pga. fejl og mangler...”

Rejsearrangøren gør i mail af 1. august 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Det er selvfølgelig meget beklageligt, at skibet fik tekniske problemer og som følge heraf udsatte afgang fra Bergen af hensyn til passagerernes, besætningens og skibets sikkerhed.

At udfaldet heraf så bevirkede, at rederiet/kaptajnen nødvendigvis måtte annullere et ellers planlagt anløb i Stavanger, er meget uheldig og beklageligt, men desværre ikke et faktum hverken vi eller rederiet har indflydelse på.

Som det fremgår af vores almindelige bestemmelser – kan der forekomme ændringer i en sejlplan af forskellige årsager og første prioritet for rederiet/kaptajnen er sikkerhed. Det er der forbehold for.

Vi har gennemgået din mail med vedhæftede bilag og ligeledes været i kontakt med Kundeservice hos rederiet.

Vi kan ud fra det konkludere, at rederiet valgte straks, at kompensere med et forholdsmæssigt nedslag i rejsens pris, 80 eurosvarende til ca. kr. 600 per person. Samtidig, som du også har bekræftet, blev det indbetalte beløb for tilkøbt udflugt tilbagebetalt.

Det er vores opfattelse, at rederiet har handlet korrekt ud fra sikkerhedshensyn og samtidig kompenseret forholdsmæssigt til trods for, at både rederi og vi tager forbehold for ændringer.

Afslutningsvis er vi enige i, at det altid er ærgerligt med ændringer/annulleringer, men vi må også forholde os til, at ingen af os er ”herre” over hverken vejr eller teknik, som uforvarende og som oftest også ubelejligt kan gribe ind i en hver planlægning.

...”

I mail af 26. august 2019 til klageren gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

Tak for din mail af 1. august, som vi har haft fremsendt til rederiet for yderligere. Rederiets kundeservice og juridisk afdeling er nu vendt tilbage med svar som du nedenfor.

Rederiet godtgør, at annullering af anløbet i Stavanger blev annulleret som følge af tekniske problemer for skibet og dermed af sikkerhedshensyn, hvilket vi alle er nødsaget til at respektere. At det så bevirkede en tidsændring i Göteborg er meget beklagelig, men der blev dog ikke mistet tid.

Som tidligere oplyst valgte rederiet, at straks kompensere ud fra EU Pakkerejseloven, som siger, at der bør kompenseres med et forholdsmæssigt beløb for en mistet dag i land, hvilket man fra rederiets side har bedømt til at være 80 euro per person, som I kunne vælge at bruge ombord eller få udbetalt.

Det udbetalte beløb på 80 euro ca. 600 d.kr. modsvarer så godt og vel en dagsandel af rejsens grundpris og fra rederiets side fastholder man, at det er kutymen med et nedslag på en dagsandel, som jo dybest set er hvad I mistede i Stavanger.

Til trods for, at der af vores materiale fremgår, at vi ikke kompenserer for annullering af anløb vælger vi at forhøje refusionen således I får hvad svarer til en døgnandel af rejsens grundpris på de kr. 6.290, hvilket modsvarer ca. 120 euro eller 900 d.kr., hvorfra fratrækkes det allerede udbetalte beløb på d.kr. 600 per person.

Det er vores opfattelse, at de øvrige købte ydelser med kahytter, mad og drikke ombord har der ikke være fejl og mangler og dermed heller ikke noget der skal kompenseres for. ...”

I mail af 8. oktober 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Fra rederiet blev udbetalt et forholdsmæssigt nedslag i prisen, hvor rederiet fandt det forholdsmæssige nedslag på 80 euro per person for værende en passende kompensation, hvilket klager så ikke fandt tilfredsstillende.

Ved gennemgang af vores almindelige bestemmelser fandt vi grundlæggende beløbet passende, men valgte at forhøje kompensationen med yderligere kr. 300 per person grundlæggende modsvarende en døgnandel af rejsens grundpris. Dette til trods for, at gæsten rent fysisk ved bestilling har klikket af, at man har læst og er indforstået med rejsebetingelserne. Se bilag [...] – markeret med grøn fremgår at der ikke ydes kompensation for annullerede eller ændrede anløb. (Dette tilfælde var så ikke vejrlig, men teknik og da passagerernes, besætningens og skibets sikkerhed har første prioritet – blev et anløb beklageligvis annulleret).

Vores umiddelbare indgangsvinkel til annullering af anløbet er, at der er tale om en force majeure tilfælde, som hverken vi eller rederiet selv med ”rettidig omhu” ville have kunnet forudse.

...

Det er vores holdning, at klager til fulde har fået sit ophold inklusive tilvalg leveret uden mangler. Det er altid ærgerlig med en ændring i en sejlplan, hvilket dog er et forhold, som man med rette må formode, at de rejsende forholder sig til inden bestilling af en rejse, hvor teknik og vejr kan få indflydelse.

Det er også vores holdning, at både vi og rederiet har forholdt os til, at den rejsende ud fra Pakkerejseloven ville kunne forvente et forholdsmæssigt nedslag, hvilket har været tilbudt de rejsende og det til trods, at hændelsen, set med vores øjne, burde henhøre under Force Majeure og derved end ikke nødvendigvis vil udløse en kompensation.

...

Vi skal hverken be- eller afkræfte om håndteringen ombord kunne have været grebet an på en anden måde. Det er vores overbevisning, at rederiet og ikke mindst besætningen har forsøgt at gøre deres yderste for at tage vare om gæsterne.

Der blev på dag 5 givet en samlet orientering fra skibets Kaptajn, en skriftlige redegørelse og beklagelse til samtlige gæster. Bilag [...] vedhæftet.

Vi har ingen belæg for at betvivle Kaptajnens informationer ligesom vi ikke er i stand til, at gå ind i et skibs tekniske detaljer.

**HAR REJSEUDBYDEREN ALLEREDE OPFYLDT EN DEL AF DIT KRAV?**

Klager svarer, at der er udbetalt kr. 1.200 ombord.

Klager uddyber dog ikke, at bureauet og rederiet samlet har tilbudt kr. 3.000 kontant – udbetalt kr. 1200 ELLER en yderligere udbetaling på kr. 1200 og en rabat på 10% af næste krydstogt med samme rederi.  
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mails af 2., 28., 30. august, 16. og 17. september 2019 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Rejsearrangøren har erkendt, at afsejlingen fra Bergen, pga. tekniske problemer, blev forsinket i 9 timer, hvilket medførte, at anløbet i Stavanger onsdag den 24. juli 2019 kl. 9-17 blev aflyst, og at der var flere sammenhængende timers sejlads samt, at der ikke blev sejlet mod Stavanger.

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 3.400 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 1.200 kr., som rederiet allerede har godskrevet klageren.

Der er ved fastsættelsen af beløbet bl.a. lagt vægt på, at anløbet i Stavanger og udflugten til Prædikestolen i udbudsmaterialet var anført som et af rejsens højdepunkter.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren ikke har godtgjort, at skibspersonalets service var utilfredsstillende.

Det bemærkes, at det pågældende forbehold i udbudsmaterialet er holdt i sådanne almindelige vendinger, at det ikke har nogen retsvirkning over for klageren.

Forholdsmæssigt afslag gives efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 27, på et objektivi grundlag og derfor uafhængigt af, om manglen – det manglende anløb i Stavanger dag 5 - kan bebrejdes rejsearrangøren.

Lovens § 28, stk. 1, nr. 3, om uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder vedrører kun rejsearrangørens fritagelse for erstatningsansvar og ikke spørgsmålet om betaling af forholdsmæssigt afslag.

Ankenævnet bemærker i øvrigt, at rejsearrangøren efter § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, har pligt til på et varigt medium at give klageren en række oplysninger i henhold til lovens §§ 6, stk. 1 og 10, stk. 2.

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 og 10, stk. 2, er det ikke

længere tilstrækkeligt, at rejsearrangøren i aftalen henviser til en brochure eller andet lignende markedsføringsmateriale, jf. bemærkningerne til lovens § 10.

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 2.200 kr. til klageren [Klager] v/ [person1] samt renter fra den 19. januar 2020. 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