

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0330

afsagt den 25. august 2011

KLAGER [K] (8 personer)

SALGSBUREAU [B]

ARRANGØR [B]

REJSEMÅL Skibsrejse. Norge. Udrejse 1.1. og hjemrejse 7.1.2011
Faktisk hjemrejse 8.1.2011.

PRIS I alt 18.756 kr. (ekskl. forsikring)

KLAGEN ANGÅR Ændring af hjemrejsedato

KRAV 3.000 n.kr.

SAGEN INDBRAGT 17. januar 2011

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 9. november 2010 oprindeligt via bureauets hjemmeside en skibsrejse for 9 personer fra København – Oslo lørdag den 1. januar 2011 og en skibsrejse for 8 personer fra Oslo til København fredag den 7. januar 2011 med indkvartering i indvendige kahytter. Med dinnerbuffet og morgenbuffet.

Klageren bookede selv lejligheder på rejsemålet i perioden fra søndag den 2. januar til fredag den 7. januar 2011.

Klageren blev den 16. november 2010 kontaktet af bureauet, da skibsrejsen fredag den 7. januar 2011 fra Oslo til København var blevet aflyst. Skibsrejsen blev ændret til lørdag den 8. januar for 7 personer, idet 1 person valgte at annullere begge skibsrejser.

Klageren gør gældende, ”at det er rimeligt at de betaler den udgift vi skal betale for at forlænge vort ophold (ca 3000 kr for 9 mennesker). Det vil de ikke, da de ikke har erstatningspligt, når vi ikke har bestilt en pakkerejse gennem [B] og dette er en force majeure-situation”.

Klageren har på klageskemaet anført følgende punkter:

” ...

Vi har bestilt udrejse med [B] 1.1.2011 og hjemrejse 7.1.2011 fra København til Oslo og retur. Vi har bestilt 2 lejligheder fra d. 2.1.-6.1.

Rejsen blev købt 9.9. 2 måneder senere, d. 9.11. får jeg opringning på min mobil om at hjemrejsen 7.1. er annulleret og at jeg bedes ringe op, så de kan finde en anden hjemrejse til mig. – Jeg ringer op og får den forklaring at færgen skal i dok. Vi kan vælge mellem at køre hjem gennem Sverige og få pengene retur eller rejse hjem en dag før eller en dag efter. Jeg giver udtryk for at vi mellem de 3 valgmuligheder vælger at forlænge vort ophold med 1 dag og siger at jeg synes det er rimeligt at de betaler den udgift vi skal betale for at forlænge vort ophold (ca 3000 kr for 9 mennesker). Det vil de ikke, da de ikke har erstatningspligt, når vi ikke har bestilt en pakkerejse gennem [B] og dette er en force majeure-situation. Jeg mener ikke der er tale om force majeure, da der er tale om noget planlagt og ikke pludselig opstået. Jeg skriver til [B] og gør opmærksom på det samme, og får 2 gange det svar at de ikke vil yde mig nogen erstatning. Jeg gør efter andet afslag opmærksom på at jeg vil rejse sagen i pakkerejse-ankenævnet.

Vi har fået refunderet en af deltagernes rejse, der ikke kan deltage på de ændrede vilkår, og vi har fået refunderet bestillingen af morgenmaden på rejsen d. 7.1. (altså d. 8. om morgenen), fint nok.

Men vi mener at det er rimeligt at [B] i det mindste betaler de 3000 n.kr. det koster for os at forlænge opholdet. Vi er villige til selv at betale mad og skileje den ekstra dag. Vi synes det er en billig godtgørelse for 8 menneskers forlængede ophold.

...”

Af bekræftelserne af 9. november 2010 fremgår bl.a.:

” ...

Skibsrejse

...

01.01.2011 København – Oslo

Skib [...]

...

Bestilte ydelser

Ydelse	Beskrivelse
A	9 * Skibsrejse
...	
E	9 * Morgenbuffet voksen
F	9 * [aftensmad]
G	1 * København – Oslo. Personbil H:185 Registreringsnummer [køretøj 1]
H	1 * København – Oslo. Personbil H: 185 Registrerings nummer [køretøj 2]
I	1 * Indvendig kahyt med 2 Køjer.. Booket til 2 personer.
J	1 * Indvendig kahyt med 3 køjer, øvre dæk.. Booket til 3 personer.
K	1 * Indvendig kahyt med 4 køjer, øvre dæk.. Booket til 4 personer.
”	
...	
”	
...	
Skibsrejse	
...	
07.01.2011	København – Oslo Skib [...]

...

Bestilte ydelser

Ydelse	Beskrivelse
A	8 * Skibsrejse
...	
E	8 * Morgenbuffet voksen
F	8 * [aftensmad]
G	1 * Oslo - København. Personbil H:185 Registreringsnummer [køretøj 1]
H	1 * Oslo - København. Personbil H: 185 Registrerings nummer [køretøj 2]
I	1 * Indvendig kahyt med 2 Køjer.. Booket til 2 personer.
J	2 * Indvendig kahyt med 4 køjer, øvre dæk.. Booket til 3 personer.
”	
...	

Klageren har i mails af 16. november og 21. november 2010 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”

Vi har købt en rejse Kbh - Oslo d. 1.1.11 og retur d.7.1.11.

Jeg har fået en opringning, hvor jeg er blevet oplyst at returrejsen er annulleret. [B] har tilbudt at vi kan rejse en dag før eller efter eller få pengene retur. Vi ønsker at få en rejse retur dagen efter, og at [B] betaler for forlængelsen af vores ophold i de hytter vi har lejet.

...”
”...

Jeg har kontaktet udlejningen af hytter, som godt kan bevilge os forlængelse på ca. 1500 n.kr. pr hytte.

Jeg mener ikke at den ekstraordinære forlængelse af [skibets] dok periode, falder ind under force majeure-lignende forhold, da det er en i god tid planlagt disponering, og mener at [B] må være forpligtiget til at dække (en del af) de udgifter vi pådrager os som følge af ændringen.

Vi beder derfor at få godtgjort lejeudgiften på ca 3000 n.kr af [B], og vil så selv være villige til at dække alle de andre udgifter vi påføres som følge af ændringen.

[Rejsedeltager] kan ikke deltage i rejsen, og vi ønsker derfor at hun får annulleret både sin udrejse og sin hjemrejse.

Det betyder for udrejsen d. 1.1. ([bookingnr.]/ 1) at vi i stedet for en indvendig kahyt med 4 køjer, øvre dæk, kun skal booke en kahyt med 3 køjer. – Samtidig skal hendes [aftensmad] + morgenbuffet også annulleres.

På hjemrejsen – ændret til d. 8.1. –/[bookingnr.]/ 2) – betyder det at den ene indvendige kahyt med 4 køjer booket til 3 personer kan ændres til en kahyt til 2 personer.

Vi skal annullere en [aftensmad]. – Samtidig ønsker vi at annullere de 8 morgenbuffeter på hjemrejsen.

...”

Klageren gør krav på 3.000 n.kr.

Bureauet gør i mail af 18. november 2010 til klageren gældende bl.a.:

”...

Vi henviser til: "Regler og vilkår ved køb af rejser hos [B] "

Pkt. 10 "Ændringer i eller aflysning af rejser"

Pkt. 10.1 "Transportrejser og MiniCruise rejser", hvor der står flg.:

[B] forbeholder sig ret til at aflyse enkelte skibsrejser samt ændre fastlagte afgangstider. [B] yder ingen erstatning.....

Samt Pkt. 11 "Ansvar og ansvarsfrihed for [B] ved ændringer og annulleringer m.v. - Pkt. d) :

udefra kommende omstændigheder, dvs. force majeure eller force majeure lignende forhold, så som strejker, vind- og vejrforhold, herunder forsinkelser som følge heraf, naturkatastrofer, krigshandlinger og lign. forhold, som ikke kunne forudses.

Jeres rejse er en transportrejse enkelt tur og vi vælger i god tid at ændre rejsetidspunkt (sker pga. uforudset forlængelse af dok periode) og tilbyder alternativt afrejse dagen før eller efter og til oprindelige samme pris - hvis den skulle være dyrere. Vi kan desværre ikke imødekomme at dække udgiften til en evt. ekstra overnatning.

Havde hele rejsen inkl. ophold været købt gennem [B] - en såkaldt "Pakkerejse" havde vi været anderledes forpligtet i forhold til jeres evt. ekstraudgift.
 ...”

Bureauet har yderligere imødegået klagen i mail af 2. december 2010 til klageren.

Klageren har i mail af 15. januar 2011 til Ankenævnet yderligere anført bl.a.:

” ...
 Grunden til at jeg måtte bestille 2 rejser var at vi var ét antal rejsende på uturen og et andet på hjemrejsen. Derfor kunne jeg ikke bestille det som en returrejse; det forsøgte jeg, men computeren blev ved med at meddele at der manglede en person på hjemrejsen, hvilket jo sådan set var rigtig nok. En anden mulighed var at bestille en returrejse for 7 personer og en enkeltrejse for 1 person, men så kunne vi ikke sove sammen med den sidste, som vi ønskede. Så skulle personen have haft enekahyt. Ved at bestille 2 enkeltrejser kunne vi dermed sove i en tremandskahyt på uturen og en tomandskahyt på hjemrejsen.
 Begge rejser blev bestilt og betalt næsten samtidig, d. 7.9. og d. 9.9.2010
 Opringningen om at skibet skulle i dok, vil jeg mene jeg fik omkring 10.11. – Jeg sender i hvert fald en mail til [B] som reaktion på opringningen d. 16.11.
 ...”

Klageren har nærmere begrundet klagen i mails af 2. december 2010 til det indklagede bureau.

Det indklagede bureau har ikke – trods opfordring hertil – besvaret Ankenævnets henvendelse om udtalelse i sagen. Brev af 22. februar lyder således:

” ...
 Pakkerejse-Ankenævnet ikke har modtaget svar på sit brev af 24. januar 2011.

Ankenævnet gør derfor opmærksom på, at sagen vil blive afgjort på det foreliggende grundlag, hvis Ankenævnet ikke har modtaget svar inden 8 dage fra dato.
 ...”

Ankenævnets afgørelse

Ifølge §1, stk. 1, i Ankenævnets vedtægter, der er godkendt af Ministeren for Økonomi og Erhverv, kan Ankenævnet alene behandle klager fra en forbruger vedrørende en rejse, der opfylder kriterierne i § 2, stk. 1, i lov om pakkerejser.

Ved en pakkerejse efter § 2, stk. 1, i lov om pakkerejser forstås en kombination af mindst to elementer fx transport og indkvartering.

Således som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at sagen alene omhandler køb af skibstransport, da Ankenævnet finder, at overnatning under transport ikke er indkvartering.

Ifølge vedtægterne har Ankenævnet herefter ikke kompetence til at behandle klagerens sag, idet sagen ikke omhandler klage over en pakkerejse.

Ankenævnet afviser derfor klagen fra realitetsbehandling og henviser sagen til videre behandling ved Forbrugerklagenævnet.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder det yderst kritisabelt, at bureauet ikke har besvaret Ankenævnets henvendelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav afvises fra realitetsbehandling i Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales til klageren.

Hedegaard Madsen
Formand