

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0121

afsagt den 19. november 2014

\*\*\*\*\*

|                       |   |              |
|-----------------------|---|--------------|
| <b>KLAGER</b>         | K   | (2 personer) |
| <b>SALGSBUREAU</b>    | B   |              |
| <b>ARRANGØR</b>       | B   |              |
| <b>REJSEMÅL</b>       | Krydstogt. Caribien, Bermuda og New York. 24.4.-7.5.2014.   |              |
| <b>PRIS</b>           | I alt 39.586 kr.  |              |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>   | Utilfredsstillende indkvartering på krydstogtskibet Celebrity Summit navnlig pga. utilfredsstillende udsyn fra balkonkahyten. |              |
| <b>KRAV</b>           | ”At den ene rejse refunderes”.  |              |
|                       | Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt en kompensation på 1.900 kr. pr. person til klageren, i alt 3.800 kr.        |              |
| <b>SAGEN INDBRAGT</b> | 31. juli 2014.  |              |

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.500 kr. til klageren samt renter af 700 kr. fra den 31. juli 2014 og af 3.800 kr. fra den 19. december 2014. 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 %.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. januar 2014 et krydstogt i Caribien, Caribien, Bermuda og New York, for 4 personer for perioden fra torsdag den 24. april 2014 til onsdag den 7. maj 2014 med indkvartering i dobbeltværelse med morgenmad på hotel Hampton Inn by Hilton i San Juan i perioden 24.-26. april 2014, i balkonkahyt på krydstogtskibet [...] med helpension og drikkevarer i perioden 26. april til 4. maj 2014 og i dobbeltværelse på Affinia Manhattan Hotel i New York i perioden 4.-6. maj 2014.

Klagen omfatter kun to af rejsedeltagerne i rejsebeviset.

Klageren gør gældende, at ”at der lige nøjagtig midt ud for vores vindue/balkon var placeret et stativ til brug for udvendig soignering af skibet. Dette stativ tog en stor del af vores udsigt og genrede i det hele taget vores frie udsyn samt vores mulighed for at tage de fotos, som vi gerne ville tage...”

I bekræftelsen fremgår bl.a.:

” ...  
Prisen inkluderer  
- 8 nætters krydstogt med [Krydstogtskibet] i 2 x balkon kahyt på dæk 6, 8 eller 9/kategori 2B  
...”

I beskrivelse af skibets kahytter, som klageren fik udleveret på skibet, fremgår bl.a.:

” ...  
Note: Kahytterne... 8010... har delvist spærret udsyn.  
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 12. maj 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...  
Til vores store forundring - og irritation - konstaterede vi, da vi blev indkvarteret, at der lige nøjagtig midt ud for vores vindue/balkon var placeret et stativ til brug for udvendig soignering af skibet.

Dette stativ tog en stor del af vores udsigt og generede i det hele taget vores frie udsyn samt vores mulighed for at tage de fotos, som vi gerne ville tage og havde forventet at kunne tage fra vores kahyt/balkon, når der var noget, vi gerne ville fotografere her og nu.  
Det kan således ikke være rigtigt, at vi var nødt til at frekventere dæk 10 eller 11 for at fotografere uden forstyrrende elementer i den retning, vi ønskede.

Vi klagede over forholdet i skibets reception samt til rejselederen. I receptionen fik vi de første 2 gange at vide, at man ville se på forholdet. 3. gang vi klagede - da der endnu ikke var sket noget - fik vi at vide, at man tidligere havde cirkuleret dette stativ mellem forskellige

kahytter for at mindske genen for den enkelte, men havde siden besluttet, at stativet var og forblev ud for nævnte kahytter.

Dette havde man, blev det oplyst, meddelt de enkelte rejsearrangører, og i samme forbindelse givet et afslag for de nævnte kahytter på 25 % (hvilket kan bekræftes af [Rederiet]).

Skrivelse ang. de berørte kahytter blev efter anmodning udleveret til os og vedlægges til orientering.

Vi har været på en dejlig tur, men føler denne delvist ødelagt af nævnte forhold, og det er helt klart, at vi aldrig havde taget med/accepteret beskrevne forhold, hvis vi havde været bekendt med disse omstændigheder - heller ikke selvom der havde været en reduktion i prisen på 25%.

Vi finder, at vores ferie derfor er blevet ødelagt i en grad, som vi ikke kan være tjent med og ikke bør acceptere set i forhold til rejsens pris.

...

Rejselederen ønskede ikke at besigtige forholdet - og kunne angiveligt heller ikke have gjort noget ved det.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 15. og 26. maj 2014 til bureauet og brev af 7. maj 2014 og mail af 28. august 2014 til Ankenævnet.

Klageren er efter hjemkomsten blevet tilbudt en kompensation på i alt 3.800 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "At den ene rejse refunderes".

Bureauet gør i mail af 15. maj 2014 til klageren bl.a. gældende:

..."

Vi er kede af den uheldige oplevelser I har haft i forbindelse med jeres balkon kahytter på jeres tur, og det er ikke den oplevelse vi ønsker vores kunder skal have på vores ture. Vi har ikke fået denne information fra rederiet at disse to kahytter skulle have et malerstativ placeret udenfor balkonen - og vi kan i denne sammenhæng informerer jer om at vi ikke har fået 25 % rabat fra rederiet som de åbenbart har informeret jer om på skibet, så dette må stå for rederiets egen regning og dette kan vi derfor ikke tage højde for.

..."

I mail af 22. august 2014 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

..."

Vi har ikke fået fratrukket 25 % fra rederiet. Vi viste ikke at der var et malestativ på denne kategori (balkon kahyt i kategori 2B), og rederiet har heller ikke gjort os bekendt med det. Vi har betalt det samme for K's balkon kahyt, som de andre balkon kahytter i samme kategori (balkon kahyt i kategori 2B).

Hvis man har en udvendig med vindue (alm. Størrelse vindue - ikke panorama), så kan man ikke forvente at få mere udsigt end hvad de havde på balkonen. Pris forskellen på en udvendig kahyt med vindue og en balkon kahyt er 1900 kr.

...

Vi mener at 1900 kr. pr. person er en rimelig kompensation, da det er forskellen på en udvendig og en balkon kahyt. Hvis man havde en udvendig kahyt med vindue, så vil man ikke have mere (nok mindre) udsigt end de havde på deres balkon.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 20., 26. og 27. maj 2014 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det indklagede bureau har erkendt, at udsynet fra klagerens balkonkahyt, pga. en metalkonstruktion til brug for udvendig vedligeholdelse af krydstogtskibet, ikke har været fuldt ud tilfredsstillende.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket bureauet også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 4.500 kr.

Ankenævnet finder i øvrigt efter de foreliggende oplysninger ikke grundlag for at betvivle rigtigheden af bureauets oplysning om, at rederiet ikke havde oplyst bureauet om det begrænsede udsyn i klagerens balkonkahyt.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

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

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 4.500 kr. til klageren samt renter af 700 kr. fra den 31. juli 2014 og af 3.800 kr. fra den 19. december 2014. 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

  
Mikael Kragh  
Formand