

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0103

afsagt den 16. oktober 2015

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	K	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	B	
<b>ARRANGØR</b>	B	
<b>REJSEMÅL</b>	Krydstogt "Round Iberia". Italien, Spanien, Portugal, England og Tyskland. 12.5.-23.5.2015.	
<b>PRIS</b>	I alt 15.796 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. ændret sejlplan, som medførte at krydstogtskibet lagde til i Dover og Göteborg i stedet for La Coruna og Harwich.	
<b>KRAV</b>	Økonomisk kompensation på 5.000 kr.	
<b>SAGEN INDBRAGT</b>	30. juli 2015	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.000 kr. til klageren samt renter fra den 30. juli 2015. 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 2.300 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 30. september 2014 på bureauets hjemmeside en krydstogtsrejse "Round Iberia" til Italien, Spanien, Portugal, England og Tyskland, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 12. maj til lørdag den 23. maj 2015 med indkvartering i udvendig kahyt på krydstogtskibet Costa Favolosa. Med helpension.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. ændret sejlplan, som medførte at krydstogtskibet lagde til i Dover og Göteborg i stedet for La Coruna og Harwich.

Af udateret "Faktura" fremgår bl.a.:

" ...  
 - Sejlplan:  
 12/05: Savona - Afg. kl. 17.00  
 13/05: På havet  
 14/05: Malaga, Spanien fra kl. 14.30 - 19.30  
 15/05: Cadiz, Spanien fra kl. 08.00 - 19.00  
 16/05: Lisabon, Portugal fra kl. 09.00 - 18.00  
 17/05: Leixoes, Spanien fra kl. 09.00 - 15.00  
 18/05: La Coruna, Spanien fra kl. 07.00 - 17.00  
 19/05: På havet  
 20/05: Harwich, England fra kl. 08.00 - 18.00  
 21/05: På havet  
 22/05: Warnemünde, Tyskland fra kl. 13.00 - 19.00  
 23/05: København - Ank. kl. 08.30  
 ..."

Af "Cruise Ticket", modtaget den 30. april 2015, fremgår bl.a.:

Day	Itinerary	Arr.	Dep.
Tue 12/05	Savona (Italy)	-	05:00 PM
Wed 13/05	At Sea	-	-
Thu 14/05	Malaga (Spain)	02:30 PM	07:30 PM
Fri 15/05	Cadiz (Spain)	08:00 AM	07:00 PM
Sat 16/05	Lisbon (Portugal)	09:00 AM	06:00 PM
Sun 17/05	Leixoes (Portugal)	09:00 AM	03:00 PM
Mon 18/05	At Sea	-	-
Tue 19/05	Dover (England)	09:00 AM	08:00 PM
Wed 20/05	At Sea	-	-
Thu 21/05	Göteborg (Sweden)	09:00 AM	04:00 PM
Fri 22/05	Warnemünde (Germany)	07:30 AM	06:30 PM
Sat 23/05	Copenhagen (Denmark)	08:30 AM	
...			

I bureauets brev modtaget af klageren den 30. april 2015, vedlagt "Cruise Ticket", fremgår endvidere:

" ...  
 Vær opmærksom på, at der er lavet en ændring i sejlplanen.  
 ..."

I mail af 8. maj 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

" ...  
 Vi har i billetterne set, at anløb, af La Coruna og Harwich er ændret i forhold til oprindelig plan, som vi købte d. 2/10 2014.  
 Det er vi utilfreds med, og vi forbeholder os ret til at vende tilbage efter rejsen.  
 ..."

I mail af 8. maj 2015 til klageren anfører bureauet bl.a.:

" ...  
 Ja Costa har beklageligvis ændret på ruten til denne tur. Harwich er blevet ændret til Dover, hvilket jo heldigvis stadig giver jer muligheden for at komme ind til London osv. La Coruna er ændret til et besøg i Göteborg hvilket er en større ændring.  
 Vi har fået følgende besked fra Costa omkring ændringen.  
 SHIP: COSTA FAVOLOSA  
 DEPARTING: 12/MAY/2015 and 11/JUL/2015  
 ISSUE: CHANGE OF PORTS AND TIMINGS  
 NOTES: Please note that for operational reasons, Costa Favolosa's itineraries will be modified as follows:

Så de ændrer grundet driftsmæssige årsager.  
 ..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. maj 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

" ...  
 Så er vi er kommet hjem fra krydstogtet, men vi er stadig utilfreds med den ændring af rejsen. Vi var ikke interesseret i Dover og Göteborg.  
 ...  
 Vi havde glædet os meget til at besøge La Coruna og Harwich.  
 Så vi har ikke fået den rejse, vi forventede og betalte for.  
 ..."

I mail af 28. maj 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

" ...  
 Vi har før oplevet, at en rejse er blevet forandret/omlagt, så har vi fået brev fra rejsebureauet hvor de tilbyder, at vi kan afbestille rejsen uden beregning. Vi modtog ikke et sådan brev fra

jer, da vi fik billetterne.

Ifølge Jeres egne oplysninger/betingelser på fakturaen kan denne billettype ikke afbestilles eller refunderes.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 30. maj 2015 til bureauet og brev af 4. juli og mail af 9. august 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver en økonomisk kompensation på 5.000 kr.

Bureauet gør i mail af 28. maj 2015 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg kan se at korrespondancen er fra 08. maj - og rejsen var fra den 12. maj.

Så I kunne godt have annulleret rejsen da I henvender jer den 08. maj men jeg kan ikke se at I nævner at I ønsker dette?

...”

I mail af 3. august 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Den rejsende var informeret om ændringerne før afrejse og har haft muligheden for at sige at det ikke var den rejse de har købt og at de derfor ikke ønsker rejsen.

Kunden har på intet tidspunkt ytret at de ikke ønskede rejsen gennemført af denne årsag.

Kunden har på intet tidspunkt ytret at det skulle medføre et afslag i prisen.

Kunden fortæller selv at de har oplevet det før og vidste at man så kan aflyse krydstogtet - så med denne viden havde de jo kunne sige til os at de ikke ønskede turen.

Antallet af dage på rejsen, antallet af måltider er uændret og samme ydelser er modtaget. Der har ikke været booket ture/udflugter som har måttet annulleres og refunderes til kunden.

...

Vi kan ikke imødekomme afslag i prisen.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 29. maj og 2. juni 2015 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at bureauet i brev modtaget af klageren den 30. april 2015 – 12 dage før afrejsen den 12. maj 2015 – meddelte klageren, at krydstogtskibet ikke ville anløbe havnene i Harwich, England og La Coruna, Spanien, men derimod i havnene Dover, England og Göteborg, Sverige.

Denne sejlplan var utilfredsstillende for klageren navnlig på grund af, at denne ikke ønskede at besøge Dover og Göteborg.

Efter Ankenævnets opfattelse indebar den ændrede sejlplan en så væsentlig mangel ved rejsen, at klageren havde ret til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb.

Da bureauet ikke underrettede 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.

Den omstændighed, at klageren ved modtagelse af brevet om ændring i sejlplanen den 30. april 2015 så sig nødsaget til at acceptere ændringen, kan ikke tillægges betydning ved sagens afgørelse, da klageren på dette tidspunkt ikke har haft reel mulighed for at købe en tilsvarende rejse andetsteds.

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 3.000 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.300 kr. (sagskategori 2).

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 3.000 kr. til klageren samt renter fra den 30. juli 2015. 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 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh  
Formand