

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0044

afsagt den 30. maj 2016

KLAGER	K	(4 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Krydstogt. Caribien. 10.1.-22.1.2016.	
PRIS	I alt 44.792 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Opkrævning af drikkepenge ombord på krydstogtskibet, som ikke blev tildelt personalet, og som andre gæster fik tilbagebetalt.	
KRAV	Tilbagebetaling af 3.260 kr.	
KLAGEGEBYR	17. februar 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	11. maj 2016	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 21. august 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en krydstogtsrejse i Caribien, for 4 personer for perioden fra søndag den 10. januar til fredag den 22. januar 2016 med indkvartering i to dobbeltværelser med morgenmad på hotel River Park Hotel i Miami, Florida i perioden 10.-11. januar 2016 og indkvartering i to udvendige kahytter med helpension på krydstogtskibet [...]i perioden 11.-21. januar 2016.

Klageren gør gældende, at det var utilfredsstillende, at der blev opkrævet drikkepenge ombord på krydstogtskibet, som ikke blev tildelt personalet, og som andre gæster fik tilbagebetalt.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

- Skatter, afgifter og drikkepenge (Obs på [Rederi 1] og [Rederiet] opkræves der drikkepenge på min 9 euro pr person per dag)

...

Prisen inkluderer ikke:

Forsikringer, drikkevarer, drikkepenge (12 usd pr person pr dag), mini bar, transfer, udflugter

...”

I bestillingsbekræftelsesmail af 21. august 2015 til klageren fremgår bl.a.:

” ...

Drikkepenge skal betales på skibet.

...

Hermed fremsender jeg som aftalt faktura og rejseplan for jeres rejse samt [B] generelle betingelser for køb af rejse.

...”

Af klagerens ”Faktura” fremgår endvidere:

” ...

Prisen inkluderer ikke:

Forsikringer, drikkevarer, drikkepenge (12 usd pr person pr dag), mini bar, transfer, udflugt og indrejse tilladelse til USA.

...

Vores Generelle Betingelser for køb af rejse hos [B] finder man på [www.\[B\].dk/generellebetingelser](http://www.[B].dk/generellebetingelser)

...”

Af bureauets ”Generelle betingelser for bestilling af rejser hos [B]” fremgår yderligere:

” ...

Reklamationer under rejsen: Eventuelle reklamationer under rejsen skal fremsættes overfor det relevante flyselskab, hotel, [B]' repræsentant/samarbejdspartner på stedet og til [B]

indenfor rimelig tid efter at kunden har konstateret en eventuel mangel, så der er mulighed for at afhjælpe fejlen/manglen med det samme og med mindske ulempen for kunden. Du skal sikre dig bevis for, at du har reklameret, hvis fejlen/manglen ikke kan rettes på stedet, og du evt. senere ønsker at rejse krav om erstatning overfor [B]. Manglende reklamation og bevis herfor vil normalt medføre tab af retten til senere erstatning.

...

Af klagerens krydstogtsbillet fra rederiet fremgår bl.a.:

” ...

Get informed online

...

Service Charges

[http://\[rederiet\].dk/dk_da/Krydstogsguide/Ombord.aspx](http://[rederiet].dk/dk_da/Krydstogsguide/Ombord.aspx)

...”

Af rederiets hjemmeside ved at følge ovenstående link fremgår endvidere:

” ...

Servicegebyr

Under dit krydstogt vil du opleve personale overalt på skibet der yder dig en fremragende service. De er understøttet af lige så meget personale der arbejder bag facaden for at sikre at du nyder hvert et øjeblik ombord.

[Rederiet] tilføjer et dagligt Hotel servicegebyr til din konto ombord, baseret på din valgte rejserute og antallet af dage du modtager services. Hotel servicegebyret sikrer at vi fastholder den højeste kvalitetsstandard på services for vores gæster. De daglige beløb herunder er kalkuleret med tanke på dette og kan ikke ændres. Hvis du skulle ønske at fjerne nogen af de daglige hotel servicegebyrer i den usandsynlige situation at du ikke modtager tilfredsstillende service, kan det ske ved at kontakte Guest Relations Manager ombord.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. februar 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Jeg har indsendt en klage til pakkerejsenævnet vedr. dit afslag for at være ansvarlig for, at vores indbetalte drikkepenge ikke er kommet personalet til gode.

Ved vores personlige møde den 25. januar henviste du mig til [Rederiet], der iflg. dig er ansvarlig for rejsen. De har afvist, også over for dig, at der er noget, der hedder drikkepenge.

[Rederiet] oplyser til både dig og mig, at der er tale om et servicegebyr for at opretholde en god service om bord. De afviser tillige, at der er nogen, der har fået de indbetalte drikkepenge retur.

Det er jo helt uacceptabelt, da vi netop har betalt rejsen, der indeholder en høj service om bord. Vi skal jo ikke betale løn til personalet en gang til.

Jeg fremsender senere dokumentation for andre rejsedeltagere, der har fået de indbetalte drikkepenge retur med et smil fra [Rederiets]side.

...

Vi ønsker alle de indbetalte såkaldte drikkepenge retur. De er opkrævet på et falsk grundlag.
 ...”

I mail af 15. februar 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Det drejer sig jo ikke om, at vi ikke anerkender, at vi skulle betale de 12 USD pr. person pr. dag.

Det skulle jo gå til personalet som en anerkendelse af en serviceydelse, dvs. noget ekstra oven i deres i forvejen meget lave løn.

I stedet har rederiet inkasseret et større millionbeløb, der alene kommer rederiet til gode.

Det vælger du ikke at kunne forstå, fordi det er dig, der har ansvaret for ordlyden i salgsmaterialet.

Vi blev selvfølgelig meget overraskede og skuffede, da vores søde tjener fortalte, at han ikke så en øre af vores drikkepenge. Vi betalte ham efterfølgende 32 USD. Drikkepenge skulle han have. Jeg forstår slet ikke din iskolde holdning til dette. Det er dig, der alene har ansvaret for at ordet drikkepenge er blevet brugt.

Når vi så efterfølgende bliver bekendt med, at andre har fået pengene retur med et smil, så føler vi os lidt til grin.

Det er meget sympatisk, at du i salgsmaterialet skriver, at vi bliver trukket 10 x 12 USD pr. person. Så tænker vi jo uvilkårligt, at så er det ens for alle, så er vi jo sikre på, personalet får deres fortjente drikkepenge.

Det fik de bare aldrig.

Hvorfor der opkræves ekstra gebyr.

Det kunne jo bare lægges ind i rejsens pris. Men det er jo hele forklaringen ligger. Vi kalder bare den ekstra pris for drikkepenge. Så får vi sympati og kan skrive priser fra et lavere beløb end det egentlig koster.

...”

I mail af 16. februar 2016 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Først endnu engang, vi har betalt drikkepenge, der derefter er inddraget til rederiets underhold. Derefter konstaterer vi, at vi bare kunne have henvendt os ved skranken på skibet og fået vores penge tilbage. Det er her kæden hopper af. Når det forholder sig sådan, så skulle der jo have stået i salgsmaterialet, at det var frivilligt, hvordan og om man ville betale drikkepenge.

Det er dig, der har købt rejsen af [Rederiet] og lavet aftale om en bestemt kostpris. I aftalen ligger der så, at du kan sælge rejsen til en lavere pris end [Rederiet] ellers beregner sig. Så skal du bare skrive, at der bliver opkrævet 12 USD i drikkepenge pr. person. Så får [Rederiet] sin beregnede pris alligevel, og du ved åbenbart, at drikkepenge er ikke eksisterende selv om du selv skriver drikkepenge.

Du er bare kommet til at oversætte den engelske service charge til det danske ord drikkepenge. Hvordan tror du dine kunder skal kunne gennemskue, at der ikke er tale om drikkepenge, når du som professionel indkøber og sælger også misforstår teksten.

...”

I mail af 10. marts 2016 til Ankenævnet anfører klageren endelig:

” ...

Det er vel også helt uantageligt, at vi som købere af en rejse skal sætte os ind i en 3. parts forretningsbeskrivelse. Det er jo ikke dem, som vi har købt turen af. Det er jo alene [B], som vi har haft kontakt med, og [B] har selv haft den opfattelse, at gebyret er drikkepenge, som man som dansker opfatter som et beløb, der forsøder personalets tilværelse, som noget ekstra.
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 31. januar 2016 til [Rederiet], mail af 15. februar 2016 til bureauet og mail af 6. marts 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af 3.260 kr.

Bureauet gør i mail af 25. januar 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Jeg har talt med [Rederiet] Danmark - og han siger at I skal kontakte dem via deres hjemmeside: ...

Han var ret rystet over at høre fortællingen og fortalte meget kort at en del af deres lønpakke er de penge som kommer ind på de faste drikkepenge. Han var uforstående overfor det som I havde hørt fra personalet om at de ikke fik del i drikkepengene men mindst lige så meget over at nogle gæster havde fået penge retur. Det havde han aldrig hørt om før og troede faktisk ikke helt på mig kunne jeg godt fornemme.
...”

...”

I mail af 15. februar 2016 til klageren anfører bureauet endvidere:

” ...

Skal jeg forstå det sådan at hvis der på min hjemmeside havde stået: Service gebyr usd 12 per person skal betales om bord på skibet - og ikke Drikkepenge gebyr usd 12 per person skal betales om bord på skibet så havde du ikke købt rejsen?

Eller hvad handler det om.

Det er et gebyr som du er bekendt med at du skal betale ombord - men om det hedder fee, gebyr eller noget tredje har vel ikke den store relevans?

I krydstogtbilletten som I får tilsendt står der at service charges beskrives udførligt på hjemmesiden: [http://www. \[Rederiet\].dk/dk_da/Krydstogtsguide/Ombord.aspx](http://www.[Rederiet].dk/dk_da/Krydstogtsguide/Ombord.aspx)

Som [Rederiet] også skriver til jer så skulle I - ligesom andre gæster har gjort - kontakte Guest Relations Manager ombord på skibet. Dette står også beskrevet på deres hjemmeside som der henvises til.

Såvidt jeg er orienteret har I ikke fulgt disse retningslinier og med baggrund i dette afviser [Rederiet] at tilbagebetale.

Jeg kan ikke fortælle hvor ked jeg er af alt dette og det kan godt være jeg ikke har forstået pointen - men for mig at se har I været informeret om at usd 12 per person per dag skulle betales. At vi har haft kaldt det drikkepenge i stedet for service gebyr og at dette skulle være en sag i Pakkerejseankenævnet værdig forstår jeg overhovedet ikke. Faktum er at du var bekendt med at udgiften skulle afholdes ombord. Dette anser jeg som uomtvisteligt. Derudover har den korrekte formulering og beskrivelse af hvad der dækkes være tilgængelig jer men dette har ikke

givet anledning til spørgsmål omkring dette før jeres rejse.

Når dette er sagt - hvor er det så at du mener at jeg beskriver at drikkepenge bruges til et bestemt formål?? Formuleringen var meget kort: Obligatorisk drikkepenge beløb usd 12 per person betales på skibet.

..."

I mail af 15. februar 2016 til klageren anfører bureauet yderligere:

..."

Vi har skrevet drikkepenge - men det skal retteligt hedde service gebyr eller service charge (og service charge ville jeg oversætte til drikke penge).

[Rederiet] er meget præcise i deres formulering i materialet I får - og de skriver endda også at I kan henvende jer og få returbetaling hvis service ikke har været tilstrækkelig.

...

Du lægger en betydning i det som ikke kommer fra mig af men som I selv konkluderer. Hvem der får hvad og hvornår - hvordan de ansattes forhold er osv. det ved jeg af gode grunde ikke noget om og det gør du jo heller ikke og det er heller ikke noget vi har solgt varen på. Så jeg forstår ikke hvor denne diskussion kommer fra om at det skulle være penge der var direkte til den ene eller anden medarbejder? Du skriver: "Det skulle jo gå til personalet" - men hvor kommer den antagelse fra? Ligeledes skriver du: "Så tænker vi jo uvilkårligt, at så er det ens for alle, så er vi jo sikre på, personalet får deres fortjente drikkepenge. Det fik de bare aldrig." - men dette er jo også jeres personlige antagelse og er ikke relateret til hverken min eller [Rederiet] beskrivelse.

[Rederiet] skriver som du har set:

Under dit krydstogt vil du opleve personale overalt på skibet der yder dig en fremragende service. De er understøttet af lige så meget personale der arbejder bag facaden for at sikre at du nyder hvert et øjeblik ombord.

[Rederiet] tilføjer et dagligt Hotel servicegebyr til din konto ombord, baseret på din valgte rejserute og antallet af dage du modtager services. Hotel servicegebyret sikrer at vi fastholder den højeste kvalitetsstandard på services for vores gæster. De daglige beløb herunder er kalkuleret med tanke på dette og kan ikke ændres. Hvis du skulle ønske at fjerne nogen af de daglige hotel servicegebyrer i den usandsynlige situation at du ikke modtager tilfredsstillende service, kan det ske ved at kontakte Guest Relations Manager ombord.

Så ja - hvis du ikke er tilfreds med servicen så skal du ombord på skibet beklage dette som de anfører.

..."

I mail af 11. april 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

..."

Vi må desværre afvise kundens krav af flere årsag:

1) Kunden har ikke kontaktet os og gjort os opmærksom på at der var forhold de ikke var tilfredse med før efter rejsens afslutning. Dermed mistes iht generelle betingelser retten til kompensation. Bilag 5.

Havde kunden kontaktet os havde vi kunne henvise til det svar som [Rederiet] har givet kunden hvor det tydeliggøres hvordan vilkårene er for drikkepenge (på engelsk service fee/service charge).

Svaret er som kunden er bekendt med at de skal henvende sig til customer relations på skibet

og ytre deres utilfredshed.

2) Kunden har ved køb af rejsen været vidende om at der skulle betales det nævnte beløb ombord. Der har ikke været specificeret hvad dette beløb dækker (til hvem/ hvorfor mv). Det er kundens egen forståelse af hvad et beløb som dette bør dække. Der har ikke før eller under rejsen været drøftet noget imellem kunden og [B] om dette forhold. (Til trods for at kunden skriver at de under selve rejsen undersøger forholdene og finder proceduren besynderlig - men dette medfører ikke at vi bliver konsulteret på noget tidspunkt). Kunden har ikke læst det fremsendte materiale fra [Rederiet] / skibspapirer hvor der redegøres for hvad beløbet dækker.

3) Kunden informeres om reklamationspligt i det af kunden indsendte bilag nr. 5 - under det fremhævede afsnit: Reklamationer under rejsen. Dette har kunden modtaget ved bestilling af rejsen sammen med faktura (hvilket også berigtiges af at kunden har kunnet fremsende disse generelle betingelser ved indgivelse af sagen).

4) Ordlyden i tilbuddet fra [B] hjemmeside ved bestilling er som nedenstående. Endvidere fremgår af kundens faktura nr. XXXXXX at der skal betales de nævnte 12 usd per person per dag

...

Prisen inkluderer ikke:

Forsikringer, drikkevarer, drikkepenge (12 usd pr person pr dag), mini bar, transfer, udflugter.

5) Kundens fremsendte bilag 9 er det der uddyber hvad drikkepenge / service charges dækker. Kunden tjekker ind online og kan se punktet Services charges og her er følgende beskrivelse på dansk som bl.a. også genbekræfter at der betales usd 12 per person per dag når rejsen er i Caribien. Desuden anføres det at man skal kontakte Guest Relations Manager ombord. Skulle kunden IKKE have læst dette - og ikke have fundet det relevant at kontakte [B] - så havde det vel været naturligt at kontakte denne funktion ombord på skibet.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 15. og 16. februar 2016 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at det fremgik af bureauets udbudsmateriale, at der under krydstogtet blev opkrævet drikkepenge som udgjorde 12 USD pr. person pr. dag, og ved bekræftelsen af bestillingen fremgik, at beløbet skulle betales på krydstogtskibet.

Da det i udbudsmaterialet tydeligt er anført, at beløbet ville blive opkrævet, finder Ankenævnet ikke, at klagerens krav kan imødekommes.

Den omstændighed, at bureauet har benævnt beløbet drikkepenge, og det andre steder er benævnt servicegebyr samt, at andre gæster skulle have fået tilbagebetalt beløbet på krydstogtskibet, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet skal dog henstille, at bureauet fremover i sit udbudsmateriale anvender en mere dækkende betegnelse for det beløb klageren skal betale på krydstogtskibet, således at lignende misforståelser undgås.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand