

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0159

afsagt den 21. december 2016

KLAGER	[K]	(3 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Krydstogt ”New Zealand rundt fra Sydney”. Australien og New Zealand. 28.1.-16.2.2016.	
PRIS	I alt 149.940 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende service fra bureauet navnlig pga. manglende adgang til inden afrejse at ændre kahystypen fra en kahyt til to personer til en kahyt til tre personer, hvilket var muligt ved ankomsten til krydstogtskibet. Utilfredsstillende indkvartering i enkeltværelse og dobbeltværelse på hotellerne, og ikke trepersoners værelse, som ønsket. Utilfredsstillende service på krydstogtskibet vedrørende drikkevarepakke.	
KRAV	”...en refundering.” Bureauets underleverandør – krydstogtrederiet – har på krydstogtskibet pr. kulance givet klageren 3 gavekort á 1.500 kr. for indkvartering i en kahyt. Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet yderligere pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 1.000 kr. pr. person eller et gavekort på 1.500 kr. pr. person vedrørende drikkevarepakken.	
KLAGEGEBYR	25. maj 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	3. november 2016	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 26. maj 2015 ved telefonisk henvendelse til bureauet en krydstogtsrejse ”New Zealand rundt fra Sydney” til Australien og New Zealand, for 2 personer for perioden fra torsdag den 28. januar til tirsdag den 16. februar 2016 med indkvartering i dobbeltværelse med morgenmad på turistklassehotel i Sydney, Australien, i perioden 29. januar til 2. februar 2016, indkvartering i balkonkahyt med helpension på krydstogtskibet [...] i perioden 2.-14. februar 2016 og indkvartering i dobbeltværelse med morgenmad og afskedsmiddag på turistklassehotel i Auckland, New Zealand, i perioden 14.-15. februar 2016. Med udflugtspakke.

Den 24. august 2016 købte klageren en tilsvarende rejse til 1 person med indkvartering i enkeltværelse på turistklassehotellerne i Sydney og Auckland, og udvendig enkelt kahyt på krydstogtskibet [...].

Klageren gør gældende, at servicen fra bureauet var utilfredsstillende navnlig pga. at klageren ikke inden afrejsen kunne ændre sin rejse fra en kahyt til to personer til en kahyt til tre personer, og at klageren ved ankomsten til krydstogtskibet alligevel kunne indkvarteres tre personer i kahytten til to personer ved hjælp af en opredning.

Klageren gør endvidere gældende, at det var utilfredsstillende, at klageren og dennes medrejsende blev indkvarteret i et enkeltværelse og et dobbeltværelse på hotellerne i Sydney og Auckland, og ikke i et trepersoners værelse, som ønsket.

Klageren gør endelig gældende, at servicen ombord på krydstogtskibet var utilfredsstillende, da klageren først efter 4 dage fik bekræftet at drikkevarepakken var inkluderet i krydstogtet.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Afrejsedatoer og priser:

Pris er pr. person i delt indvendig kahyt/dobbeltværelse

28. januar 2016 kr. 35.990,-

Pris i enkelt kahyt indvendig/værelse kr. 45.990,-

Pris pr. person i udvendig kahyt kr. 38.990,-

Pris i enkelt kahyt indvendig[udvendig]/værelse kr. 50.990,-

Pris pr. person i kahyt med balkon kr. 41.990,-

...

Tilkøb af udflugtspakke kr. 4.990,-

...

Prisen inkluderer ikke:

- ...
- Drikkevarer (dog er the/kaffe/vand/isvand gratis ombord på krydstogtet)

...”

Af klagerens ”Faktura” af 26. maj 2015 for to personer fremgår bl.a.:

” ...

Krydstogtet foregår i balkon kahyt

...

Prisen inkluderer:

- ...

- 4 overnatninger i Sydney med morgenmad på turistklasse hotel

- ...

- Fuldpension i forbindelse med krydstogtet

- 1 overnatning i Auckland på turistklasse hotel med morgenmad og afskedsmiddag

...

Generelle betingelser:

Generelle betingelser: Alle ydelser til denne rejse fremgår af Rejseplanen. Rejsen er i øvrigt underlagt vore generelle betingelser. De står på [www.\[bureau\].dk](http://www.[bureau].dk) på jeres personlige rejsesite og endelig på bagsiden af evt. tilsendte rejseforslag og fakturaer.

...”

I mail af 6. august 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

” ...

Nu vil vi skrive – min [medrejsende] vil gerne med os.

Så hvis det er mulighed få 3 personers værelse med balkon så vil vi gerne.

...”

I mail af 11. august 2015 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Vi har nu prøvet og det er helt umuligt, skibet er helt udsolgt, så vi kan ikke skaffe en kahyt til 3 personer - men vi kan booke en op i en single kahyt med vindue. Sådant en har jeg og prisen er 50.990.

...”

I yderligere en mail af 11. august 2015 til klageren anfører bureauet endvidere:

” ...

Glem denne mail, vi prøver lige igen og jeg kommer tilbage til dig.

...”

I mail af 18. august 2015 til klageren anfører bureauet yderligere:

” ...

...vi kan ikke få en kahyt til 3 personer, så det vil være en vindue som single til de 50.990 dk. Beklager men skibet er helt udsolgt. (vi har kun 3 pladser tilbage)

...”

Af klagerens ”Faktura” af 24. august 2015 for en person fremgår bl.a.:

” ...

Krydstogtet foregår i udvendig kahyt

...

Der er ikke inkluderet drikkevarepakke på skibet ifm. denne rejse. Drikkevarepakke tilkøbes direkte ved rederiet. Rederierne har til tider kampagner med gratis drikkevarepakke, afhængigt af købte sejlroute, kahyt kategori mm. Nærmere afrejsen modtager I afrejse dokumenter fra os, hvor det vil fremgå hvis det er aktuelt for jeres rejse. Vi anbefaler derfor først tilkøb af en evt. drikkevarepakke foretages når I har modtaget afrejsedokumenterne fra os.

...

Prisen inkluderer:

- ...
- 4 overnatninger i Sydney med morgenmad på turistklasse hotel
- ...
- Fuldpension i forbindelse med krydstogtet
- 1 overnatning i Auckland på turistklasse hotel med morgenmad og afskedsmiddag

...

Generelle betingelser:

Generelle betingelser: Alle ydelser til denne rejse fremgår af Rejseplanen. Rejsen er i øvrigt underlagt vore generelle betingelser. De står på [www.\[bureau\].dk](http://www.[bureau].dk) på jeres personlige rejsesite og endelig på bagsiden af evt. tilsendte rejseforslag og fakturaer.

...”

...

I mail af 11. september 2015 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Nu inkluderer [rederiet] drikkevarer

...

Der er godt nyt fra [rederiet]. På langt de fleste krydstogter får du nu en såkaldt ”Classic drikkevarepakke” inkluderet. Det betyder i grove træk, at du kun skal betale for drikkevarer ved særlige ønsker til f.eks. finere mærker.

Luksuskrydstogt til østens mystik og metropoler

Sejl f.eks. med [krydstogtskib] på krydstogt i Østen. I kan vælge mellem 2 fantastiske ruter: Fra Hong Kong til Taiwan, Japan, Sydkorea og Kina med afslutning i Shanghai eller fra Singapore til Hong Kong via Thailand og Vietnam.

...

Ring til vores krydstogtekspertter og få hjælp til at vælge det rigtige [...]krydstogt for jer. Inkl. drikkevarer!

...”

...

I mail af 11. september 2015 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Vi vil gerne bestil “[krydstogt] inkl. drikkevarer”.

...”

...

I mail af 16. september 2015 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...

Vedr. Drikkevarepakker, skal i bestille dem når i kommer om bord, det er samme pris.

...”

I mail af 22. december 2015 til klageren anfører bureauet yderligere:

”...

Tak for snakken, og som aftalt kommer jeg her tilbage omkring drikkepakke. Den er som på faktura ikke med, men i kan købe den ombord på skibet, og i skal ikke gøre det før, da vi nogle gange har oplevet at vor gruppetur nogle gange har været heldig at den var på, men det er ikke noget vi lover, så vi kan bare håbe.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 6. marts 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

11.09.15 Vi modtager en mail hvor i oplyser at drikkepakke inkluderer [krydstogtskibets] drikkevarer

...

Kahyt

Vi har nu to kahytter, og vi rejser sammen som familie. Her er vi meget utilfreds med i har solgt os to kahytter. I stedet for og sætte os sammen i en kahyt. I vælger heller ikke og oplyse os at, der er mulighed for at vi kunne få en ekstra opredning i kahytten. Men da vi kommer ombord bliver vi oplyst, at det ikke er noget problem med en ekstra opredning.

Om bord på skibet har vi den første overnatning i vores kahyt med balkon, og den anden kahyt har vi ikke brugt da der faktisk kan laves en opredning i kahytten som nævnt, hvor vi alle tre har ophold os. Så derfor beslutter vi os til at, aflevere nøgle tilbage for den single kahyt(som er tildelt min [medrejsende]) som vi har fået tildelt. Men vi har desværre ikke mulighed for at få refunderet noget trods vi ikke har gjort brug af kahytten. Derfor vil vi gerne gøre krav på tilbagebetalingen af en kahyt som vi ikke har brugt. Vi håber derfor at indgå i en dialog med henblik på en difference af en tilbagebetaling eller compensation. (Difference er ca. mellem 30-35.000,00) (Vi skal dog gøre opmærksom på at vi har fået 3 stk. voucher til en værdi a 1.500,00 pr. voucher(4.500,00 som vi har fået fra [rederiet])) Da personale ikke kunne gøre andet for at hjælpe os med vores situation, men vi bliver oplyst herom at, vi kan kontakte vores rejsearrangør.

...

Drikkepakke

Vedr. drikkepakken var der meget dårlig information omkring, da vi efter 4 døgn ombord får oplyst at drikkepakken er inklusive i vores rejse.

...

Hotelværelse

Hotelværelser i Sydney og Auckland har vi også fået tildelt 2 værelser og vi stadig en familie der rejser sammen. Så derfor kunne vi også har sparet os for 2 værelser.

...”

I mail af 22. april 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Da vi modtog gavekortene på 4500 kr. blev vi fortalt, at det var som en kompensation for situationens omstændigheder og en undskyldning for bøvlet, som det medførte. Det blev på ingen måde lagt ud som om, at det var en fuld kompensation for vores problem. De 4500 kr. kan på ingen måde kompensere for de 30.000 kr., som er den reale prisforskel på kahytterne. Vi blev henvist til at kontakte vores rejsebureau og derfor er vi her...

Desuden er det ikke kun hvad [rederiet] angår, men også hotelværelserne i Sydney og Auckland. Her blev vi indkvarteret på to forskellige værelser i stedet for et 3 - mandsværelse.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 20. juni og 20. september 2016 til Ankenævnet.

Bureauets [underleverandør...] har på krydstogtskibet pr. kulance givet klageren tre gavekort á 1.500 kr. for indkvartering i en kahyt, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet yderligere pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 1.000 kr. pr. person eller et gavekort på 1.500 kr. pr. person for drikkevarepakken, men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "...en refundering."

Bureauet gør i mail af 18. april 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg vedlægger den mail som vi har modtaget fra dem, og det var som du har snakket med os om. Jeg kan huske da i bestilte gjorde jeg alt for at se om vi kunne skaffe jer en kahyt til 3 personer, men det var på ingen måde muligt.

For mig, og dette er meget beklageligt, og som du kan se i denne mail, er det personalet ombord på skibet som tog beslutningen om at i kunne bo i en kahyt, og de har så valgt at give jer hver et gavebevis på 1500 dk, som i jo har sagt ja til.

Så de vil ikke refundere noget.

...

Mail fra [rederiet],

...

Alla hytter ombord på skeppen har en begränsad kapacitet utav antal gäster som kan bo i en och samma hytt. Våra agenter och resebyråer kan därför inte boka in flera gäster i en hytt än vad det finns kapacitet för vilket skulle bryta mot vår policy. Vid bokningstillfället utav [medrejsendes] hytt så fanns det ingen hytt tillgänglig för de tre gästerna eller att gästen kunde bo i samma hytt med övriga två familjemedlemmar. Som vi ser det så har gästerna vid bokningstillfället godkänt priset och bokningen av de två hytterna som var på olika däck ombord på skeppet. Vi förstår att detta sätter er i en dålig position men vid bokningstillfället så fanns det inga andra alternativ av hytter tillgängligt och gästerna bokade hytterna. När gästerna sedan har vart i kontakt med personalen ombord så har de försökt att tillgodo se gästernas önskan att få bo i samma hytt.

Vi är riktigt ledsna för vad som har hänt och skeppet har i och med detta tilldelat gästerna ett varsitt Future Cruise Certifikat av värdet DKK 1,500 per person som en goodwill gesture, och dessa certifikat kan vi skapa och skicka till gästerna om de inte har mottagit dem. Denna goodwill gesture är den kompensation som vi kan ge gästerna och vi förstår att detta beslut in-

te är vad gästen efterfrågar men vi hoppas att de önskar att få certifikaten.
 ...”

I mail af 11. maj 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...
 Vi har haft en dialog med rederiet, da vi ikke mente, at vores gruppe kunder havde fået fair og ens behandling på turen vedr. Drikkepakkedelen.
 Den dialog er endt med en kompensation fra rederiet til de personer, der oprindeligt manglede drikkepakke, som måtte bruge tid og kræfter ombord på at få det løst.
 ...”

I mail af 2. september 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...
 Jeg har vedlagt [...] korrespondance med rederiet, og som det fremgår, så har vi ikke kunnet opfylde kundens ønske om ændring fra 2 personers kahyt til 3 personers kahyt inden afrejse. Rederiet oplyser os, at der ved ombordstigning var muligt at få en tredje person ind på den eksisterende kahyt. Kunden accepterede dette uden at have en løsning på tilbagebetalingen af den anden kahyt.
 Ved slutningen af rejsen modtager kunden 3 x gavekort på 1.500 kr. fra [rederiet]. Det har aldrig været muligt eller på tale om at den anden kahyt kunne refunderes.
 ...
 Drikkepakke problemet/leveringen ombord var en fejl fra rederiets side, og det har vi efterfølgende tilgodeset med 1000 kr. kontant eller 1500 kr. på gavekort til kunden.
 ...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 18. april og 6. maj 2016 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, har Ankenævnet ikke grundlag for at betvivle rigtigheden af bureauets oplysning om, at det ikke kunne ændre klagerens indkvartering ombord på krydstogtskibet fra en kahyt til to personer til en kahyt til tre personer, da klageren ændrede antallet af rejsende fra to til tre personer.

Da klageren, udover den allerede købte rejse til to personer, i stedet købte yderligere en rejse til en person med indkvartering i enkeltkahyt og –værelse, og da klageren på rejsen blev indkvarteret i enkeltkahyt og enkeltværelse, finder Ankenævnet, at klageren blev indkvarteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Den omstændighed, at besætningen ombord på krydstogtskibet tillod klageren og dennes medrejsende at indkvarteres tre personer i en kahyt til to personer, kan ikke føre til et andet resultat.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at drikkevarepakke ombord på krydstogtskibet ikke var inkluderet i klageren og dennes medrejsendes rejser, men at klageren kunne købe drikkevarepakken ved ankomsten til krydstogtskibet.

Uanset at bureauet anbefalede klageren at vente med at købe drikkevarepakken til ankomsten til krydstogtskibet i håb om at rederiet ville give den uden beregning, og at klageren først efter fire dage fik besked om, at pakken var inkluderet i krydstogtet, kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav vedrørende dette klagepunkt.

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