

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0047

afsagt den 22. august 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Krydstogt. Singapore og Sydøstasien. 22.1.-6.2.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 32.580 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende krydstogt navnlig pga. anløb langt fra Bangkok og Ho Chi Minh City.	
<b>KRAV</b>	”prisen på selve krydstogtet”  Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen udbetalt en kompensation til klageren på 500 kr. pga. ventetiden på transfer på hjemrejsedagen, som ikke er omfattet af klagesagen.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	23. februar 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	7. juli 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 23. februar 2017. 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 27. juli 2016 på bureauets hjemmeside et krydstogt til Singapore og Sydøstasien, for 2 personer for perioden fra søndag den 22. januar til mandag den 6. februar 2017 med indkvartering i superior værelse med morgenmad på hotel [...] i Singapore i perioden 23.-26. januar 2017 og i balkon kahyt med helpension og ”Go Big classic”-drinkspakke på krydstogtskibet [...] i perioden 26. januar til 5. februar 2017.

Klageren gør gældende, at ”...vi købte rejsen primært fordi der står i rejsebeskrivelsen, at vi ville komme til Bangkok i Thailand, og Ho Chi Minh i Vietnam. Det kom vi ikke.”

I bureauets Facebook-annonce er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Rejs til Østens metropol Singapore hvor masser af storby og naturoplevelser venter. Herefter krydstogt til skønne Koh Samui i Thailand, hovedstanden Bangkok og videre til historiske Ho Chi Minh City i Vietnam og slut af ved Nha Trang stranden i Vietnam.

...

Klik på link og læs mere.

[http://www.\[B\].dk/krydstogt-sejl-med-\[krydstogtselskab\]-fra-singapore-til-thailand-og-vietnam](http://www.[B].dk/krydstogt-sejl-med-[krydstogtselskab]-fra-singapore-til-thailand-og-vietnam)

...”

Af bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

” ...

Når kulden bider allermest i Danmark, sejler luksuriøse [krydstogtskibet] ud af Singapore – og sætter stævnen mod nogle af Sydøstasiens allermest spændende destinationer. Vi har sammensat en mageløs pakke til dig, der inkluderer næsten alt, hvad du har brug for undervejs: flyrejse, 3 nætter på førsteklasseshotel i Singapore, cruise, transfers, helpension, Go Big Classic drinkspakke samt gratis opgradering fra indvendig til udvendig kahyt (så længe lager haves).

...

Efter Samui og stævnen sat mod asiatisk storbyliv, når det er bedst! Bangkok synes af nogen voldsom stor og kaotisk, men efter besøg på The Royal Temple og Wat Pho, sejllads på floden samt frokost på Jim Thompsons House er de fleste hooked. Ho Chi Minh City kan som Bangkok også synes stor, tuk-tuk- og knallert-larmende. Men byen overrasker med sine brede skyggefulde alléer og smukke ’colonialbuildings’. Her er der gode restauranter med legendarisk vietnamesisk mad, shopping samt rigeligt at gå i gang med for de arkitektur-, historie- og krigsinteresserede.

...

I får:

...

Transfer fra hotellet til skib

11 dage/10 nætters krydstogt med [krydstogtsnavn] [link]

Helpension på skib

Serviceomkostninger

The, kaffe og vand fra automaterne på skib  
 Transfer fra skib til lufthavnen  
 Go Big classic drinkspakke (værdi 64 USD pr. person pr. dag)

...

Sejlplan:

...

29/01: Bangkok, Thailand – kl. 07:00 –

30/01: Bangkok, Thailand – kl. – 18:00

...

01/02: Ho Chi Minh, Vietnam – kl. 09:00 – 18:00

...

Prisen inkluderer ikke:

... udflugter...

...

Læs mere [\[link\]](#)

...”

Af rederiets ”[...] Asia – Shore Excursions Guide” fremgår yderligere:

“

...

[Krydstogtsnavn]

26-Jan-2017

Shore Excursions Brochure

...

Sailing Itinerary\*

Day	Port*	Arrive	Depart...
Sun Jan 29	Bangkok/Laemchabang	07:00 am	...
Mon Jan 30	Bangkok/Laemchabang		06:00 pm...
Wed Feb 01	Ho Chi Minh (Phu My), Vietnam	07:00 am	06:00 pm...

...

Bangkok / Laemchabang, Thailand

29-Jan-2017

BP04 Grand Palace and Venice of East

Culture and beauty take center stage as you explore Bangkok’s most spectacular sights by land and sea.

...

Important Notes:

- ...
- ... The drive to/from Bangkok is approximately 2.5 hours, dependent upon traffic conditions.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. februar 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi kom for en uge siden hjem fra krydstogt købt hos jer.

Vi mener vi er berettiget til at få nogle af vores penge tilbage, da i har solgt turen til os under falsk reklame.

Der står i rejsebeskrivelsen at vi ville komme til Bangkok og Ho Chi Minh City. Det kom vi ikke, og vi blev ikke informeret om at der var henholdsvis 2½ og 3 timers kørsel i bus hver vej. Vi købte turen netop på grund af de destinationer, samt at det kostede ca 150 dollars pr person.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 22. februar 2017 til bureauet og mails af 15. maj og 4. juli 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”prisen på selve krydstogtet”.

Bureauet gør i mail af 22. februar 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Salgsteksten på krydstogtet får vi direkte fra krydstogtselskabet ([...]).

Vi mener derfor ikke teksten er "falsk reklame". Jeg sender Jeres klage videre til [krydstogtselskabet], og så må vi se hvad de kommer med af tilbagemelding.

...”

I mail af 10. maj 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Det er korrekt at der i salgsteksten på vores hjemmeside kun er lavet en meget kort beskrivelse af denne rejse, men med link til [krydstogtselskabet] for yderligere informationer. Som det fremgår af de papirer jeg har vedhæftet, kan man tydeligt læse omkring de muligheder der er for tilkøb, samt varighed og transport mm.

Vi har på intet tidspunkt fået nogen indvendinger eller spørgsmål til det fremsendte materiale, hvorfor vi mener at have givet de oplysninger der er nødvendige for denne rejse.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at krydstogtskibet ikke lå til kaj i Bangkok og Ho Chi Minh City, men i stedet i Laem Chabang med 2½ times kørsel til Bangkok og Phu My med 2 timers kørsel til Ho Chi Minh City.

Ankenævnet finder, at bureauet i udbudsmaterialet ikke tilstrækkeligt tydeligt havde oplyst, at krydstogtskibet ville lægge til kaj i andre end de annoncerede byer, og at klageren derfor med rette havde kunnet forvente, at krydstogtskibet lå til kaj med en kortere afstand til Bangkok og Ho Chi Minh City.

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 3.300 kr.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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 :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.300 kr. til klageren [K] samt renter fra den 23. februar 2017. 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