

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0072

afsagt den 29. september 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Krydstogt. Fjernøsten og Australien. 12.1.-9.2.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 77.705 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende krydstogt navnlig pga. aflysning af 2 anløb før afrejse og yderligere 3 anløb efter afrejse ud af i alt 10 anløb pga. motorproblemer, samt størrelsen af den kompensation, som bureauet har udbetalt.	
<b>KRAV</b>	Yderligere kompensation på 38.705 kr. svarende til ”fuld erstatning og kompensation for ødelagt ferie”.	
	Bureauet har inden afrejse udbetalt en kompensation til klageren på 5.980 kr. og har efter hjemkomst udbetalt yderligere kompensation på 33.020 kr., i alt 39.000 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	30. marts 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	11. september 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.625 kr. til klageren [K] samt renter fra den 14. marts 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 14. april 2016 i bureauets butik en krydstogtrejse til Fjernøsten og Australien, for 2 personer for perioden fra torsdag den 12. januar til torsdag den 9. februar 2017 med indkvartering i dobbeltværelse med morgenmad på hotel 1 [...] i Hong Kong i perioden 13.-16. januar 2017, i dobbeltkahyt med balkon, helpension og drikkepakke på krydstogtskibet [...] i perioden 16. januar til 6. februar, i dobbeltværelse [...] med morgenmad på hotel 2 [...] i perioden 6.-7. februar 2017 og i dobbeltværelse med morgenmad på hotel 3 [...] i perioden 7.-8. februar 2017. Med udflugter i Hong Kong og Sydney.

I mail af 21. december 2016 - 22. dage før afrejsen - meddelte bureauet klageren, at de oprindeligt planlagte anløb i Ho Chi Minh City, Vietnam, torsdag den 19. januar 2017 og Laem Chabang (Bangkok), Thailand, lørdag den 21. januar 2017 udgik af rejseplanen og blev erstattet af en dag på havet og en ekstra dag i Singapore. Endvidere ville bureauets underleverandør - krydstogtrederiet - indsætte 200 USD i Cruise Credits klagerens konto ombord på krydstogtskibet.

I brev af 26. januar 2017 - ombord på krydstogtet - meddelte krydstogtrederiet, at de oprindeligt planlagte anløb på Komodo Island, Airlie Beach og Brisbane, Australien, pga. motorproblemer udgik af rejseplanen og blev erstattet af dage på havet. Krydstogtrederiet ville indsætte yderligere 800 USD i Cruise Credits på klagerens konto ombord på krydstogtskibet.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at han ”mistede halvdelen af anløbene på togtet. Hele rejsens formål var væk og alt var spildt.”

Klageren gør endvidere gældende, at bureauet har udbetalt en lavere kompensation til klageren end rederiet har udbetalt til bureauet for manglerne på klagerens krydstogt.

I udbudsmaterialet er dag-til-dag programmet bl.a. beskrevet således:

” ...

19. januar 2017: Phu My (Ho Chi Minh), Vietnam  
Ankomst kl. 07:00 – afsejling kl. 18:00

...

21. januar 2017: Laem Chabang (Bangkok), Thailand  
Ankomst kl. 07:00 – afsejling kl. 17:00

...

27. januar 2017: Komodo, Indonesien  
Ankomst kl. 09:00 – afsejling kl. 17:00

...

2. februar 2017: Airlie Beach, Whitsunday Coast, Queensland, Australien  
Ankomst kl. 10:00 – afsejling kl. 18:00 (tender)

...

4. februar 2017: Brisbane, Queensland, Australien  
Ankomst kl. 08:00 – afsejling kl. 18:00

...”

I mail af 21. december 2016 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Vi har d.d. modtaget meddelelse om ruteændring og med stor beklagelse meddele jer, at i forbindelse med jeres krydstogt fra Hong Kong den 16. januar 2017 med krydstogtskibet [...], har krydstogtrederiet [...] besluttet at omlægge ruten.

Ændringen er desværre uden for vores indflydelse og skyldes tekniske ændringer og udfordringer i den oprindelige sejlplan.

Ændringerne betyder at anløb til Ho Chi Minh City, Vietnam 19. januar 2017 og Laem Chabang, Thailand udgår fra rejseplanen og i stedet erstattes af en ekstra sø dag.

Det betyder, at skibet anløber Singapore 22. januar 2017 og bliver i Singapore til 23. januar 2017.

Vi er i dialog med krydstogtrederiet [...] vedrørende kompensation til vore gæster grundet ændring i den oprindelige sejlplan, og afventer svar fra krydstogtrederiet [...]. Vi vil komme tilbage til jer hurtigst muligt med afklaring på størrelse af kompensation.

...

Nha Trang, Vietnam udflugt 18. januar er rykket frem til 19. januar.

Singapore udflugt 23. januar er nu blevet rykket tilbage til 22. januar.

Krydstogtrederiet [...] har indsat 200 USD i On board Credit i hver kahyt som det står jer frit for at bruge som I vil under krydstogtet.

[B] påtager sig naturligvis sit ansvar som arrangør af rejsen og vil refundere jer ændrede rejседage.

...”

I brev af 26. januar 2017 til klageren på krydstogtskibet anfører rederiet bl.a.:

” ...

Due to an unforeseen technical issue with the ship's ABB-manufactured azipod propulsion system, krydstogtskibet [...] will now sail a revised itinerary for the current cruise that departed on January 16 from Hong Kong. This current situation is unrelated to the azipod malfunction that the ship experienced in December. All guest services are operating normally onboard and there is no safety concern for guests.

Krydstogtrederiet [...] sincerely appreciates our guests' understanding of this unexpected situation. We apologize for the change in schedule and thank you for your patience during this necessary itinerary change in order to make these required repairs.

Your revised itinerary is as follows

Standard		Modified		
Date	Port	Arr/Dep	Port	Arr/Dep
26-Jan	Benoa, Indonesia	0700/1800	Benoa, Indonesia	0700/1800
27-Jan	Komodi Is.	0900/1700	At Sea	
28-Jan	At sea		At Sea	
29-Jan	Darwin, Australia	0800/1800	Darwin, Australia	0800/1800
30-Jan	At Sea		At Sea	
31-Jan	At Sea		At Sea	
01-Feb	Cairns, Australia	0800/1700	At Sea	
02-Feb	Airlie Beach, Aus.	1000/1800	Cairns, Australia	0800/1700
03-Feb	At Sea		At Sea	

04-Feb Brisbane, Australia	0800/1800	At Sea	
05-Feb At Sea		At Sea	
06-Feb Sydney, Australia	0630/1900	Sydney, Australia	0630/1900

As a genuine indication of our concern and gesture of goodwill we have increased the onboard credit previously extended, to \$500 per person (for the 1st and 2nd guests' only, maximum \$1000/stateroom). In addition, you will receive a 50 % future cruise credit, which may be used on another voyage with us.

...”

I brev af 29. januar 2017 til klageren på krydstogtskibet anfører rederiet endvidere:

” ...

In recognition of the itinerary change and the challenges that may have caused, we are offering you 100% of the fare you paid for this cruise towards a future sailing with krydstogtrederiet [...], in lieu of the 50 % future cruise credit we had previously offered. This future cruise credit is valid for five years and is in addition to the \$500 per first and second guest (\$1,000 per stateroom) onboard credit that has been applied to your shipboard account. As [the director] advised this morning, in the event there is a remaining balance on your on board account at the end of the cruise, that balance will be refunded to you.

...”

I brev af 31. januar 2017 til klageren på krydstogtskibet anfører bureauet bl.a.:

” ...

[Bureauets medarbejder] har I dag stillet krav om en 100 % refundering af krydstogtsprisen + 50 % i rabat på næste tilkøbte krydstogt med krydstogtrederiet [...].

Derfor anbefaler vi, at I ikke rører ved jeres allerede opnåede Cruise Credit. Skulle nogle af jer allerede have købt et nyt krydstogt ombord, så finder vi en løsning på det, såfremt vi får vort krav opfyldt.

[B] finder det ikke rimeligt, at rederiet tvinger jer til at benytte rederiet fortsat som eneste mulighed for at få jeres penge igen.

...

Endelig afgørelse vil blive truffet efter hjemkomst, og I vil alle blive kontaktet af [bureauets medarbejder].

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 12. februar 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Jeg (vi) skal hermed stille det økonomiske krav, at hele rejsearrangementets pris bliver refunderet.

Jeg har betalt kr. 38.790 pr. person - i alt ca. 77.580,00 med de forventninger, at jeg (vi) fik den rejse med de destinationer, hoteller, ekstra tilkøb (i form af drinkpakke og 7 specialmidage) samt flybilletter, som er beskrevet i fakt. 1878 - udover den af rederiet tilbudte erstatning.

Erstatning:

Fra rederiet [...] i brev dateret 29/01-2017: 100 % af cruisebeløbet ved en ny rejse samt 50% rabat ved en fremtidig rejse (indenfor 5 år).

Rederiet og rejse-bureau-ejer ([...]) erkendte også, at rejsen var totalt ødelagt, grundet de mange sø-dage og halvdelen af alle anløbsdage bortfaldt. Ligeledes var der på rejsen en del gener, da vores forventninger overhovedet ikke blev indfriet.

Den erstatning, som tilbydes er ikke hensigtsmæssig, da det jo er uvist, om vi overhovedet ønsker at benytte krydstogtrederiet [...] fremover.

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 16. juli 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden afrejse udbetalt en kompensation til klageren på 5.980 kr. og har efter hjemkomst udbetalt yderligere kompensation på 33.020 kr., i alt 39.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation på 38.705 kr. svarende til ”fuld erstatning og kompensation for ødelagt ferie”.

Bureauet gør i mail af 21. marts 2017 til klageren bl.a. gældende:

” ...

[B] har fået svar fra krydstogtrederiet [...] på de i sin tid fremsatte krav mod krydstogtrederiet [...].

Kravet skyldtes 5 annullerede havne anløb med krydstogtrederiet [...] i forbindelse med afvikling af krydstogt 16. januar – 06. februar 2017 med krydstogtskibet [...].

Krav 1 - 100 procent kontant refundering af krydstogtet (kahyts prisen) og 50 % cruise discount på efterfølgende krydstogt.

Krav 2 - såfremt krav 1 blev afvist, så skulle [B] have nulstillet krydstogts kreditten (kahyts prisen) til direkte udbetaling til [B].

Krydstogtrederiet [...] indsatte som delvis kompensation 1000 USD i hver kahyt som kunne hæves kontant ved afmønstring af skib eller bruges som delvis betaling af diverse service ydelser om bord på skibet.

Krydstogtrederiet [...] tilbød også som kompensation en krydstogts kredit (kahyts prisen) med gyldighed i 5 år. Værdien af kompensation fandt [B] retfærdig og absolut rimelig.

Dog fandt vi det uretfærdigt at vore gæster skulle påtvinges en kredit og dermed var nødt til at benytte rederiet igen, for at have en chance for at få deres penge igen, hvorfor ovenstående krav blev indledt.

Krydstogtrederiet [...] har afvist krav 1, men accepteret krav 2 - det er lykkedes [B] at få nulstillet krydstogt kreditten for samtlige af vore gæster og ændret den til en kontant refundering af jeres kahyts pris.

Vi tilbagebetaler og refunderer jer altså hele kahyttens pris, svarende til hvad I har betalt for denne hos [B].

...

Vi mener at have fået et godt resultat ud af vore krav mod krydstogtrederiet [...] og afslutter hermed sagen til fuld og endelig afgørelse.

Alle sager behandles fra nu af individuelt og [B] vil kontakte jer personligt vedrørende udbetaling og størrelse af kompensation.

...”

I mail af 23. marts 2017 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

” ...

Jeg har i dag overført dkk 33.020,00 (39.000-5980) til jeres konto som kompensation for annullerede havne anløb i forbindelse med jeres krydstogt med krydstogtskibet [...] den 16. januar – 06. februar.

[B] afslutter hermed sagen til fuld og endelig afgørelse.

...”

I mail af 29. marts 2017 til klageren gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Jeg har nu udbetalt og refunderet jer alle sammen kahytspisen som I har betalt hos [B].

Flere af vore gæster undrer sig over at den udbetalte kompensation er mindre for nogles vedkommende end den krydstogtskredit som blev givet af krydstogtrederiet [...] på skibet.

Jeg har i de sidste dage modtaget henvendelser og dokumentation fra enkelte af jer, hvor jeres krydstogtskredit faktisk er større end den udbetalte kompensation.

Der er flere sider af den sag som jeg kort vil belyse og så håber jeg at det vil besvare de spørgsmål I har stillet efterfølgende.

Hovedparten af vore gæster var utilfredse med at blive bundet til krydstogtrederiet [...] i form af en krydstogtskredit og de følte sig tvunget til at bruge rederiet for at kunne få deres penge igen.

Jeg har derfor arbejdet hårdt på at få en kontant refusion af det I har betalt for jeres kahyt hos [B]. Det er lykkedes og I har fået udbetalt nøjagtigt hvad I har givet for jeres kahyt hos [B].

Vores plan har jo hele tiden været at få en kontant refusion og hvordan krydstogtrederiet [...] forvalter denne krydstogtskredit har jeg ikke indflydelse på.

Jeg har bedt om en nul stilling og efterfølgende kontant refusion, så jeg kunne refundere jer hvad I har betalt for kahytten hos os.

Jeg har lige talt med krydstogtrederiet [...] og de fortæller mig at de bevidst har hævet krydstogtskreditte for vore gæster, da de ikke ønskede at vise deres indkøbspris på kahytten.

Så der er blevet tillagt en provision på krydstogtskreditte, og det betyder at jeres kredit er blevet højere end den aktuelle værdi af tilkøbte kahyt hos [B].

Ydermere så har [B] haft en verserende sag om overfakturering af ca. 180.000 dkk på 15 kahytter, altså en gennemsnitspris på ca. 12.000 pr kahyt og dermed tab på 180.000,00 dkk.

De penge er kommet retur via refundering fra rederiet og [B] har på den måde fået dækket sit tab og fratager så efterfølgende krav mod krydstogtrederiet [...].

Det har bevirket at 15 kahytter har haft en højere krydstogtskredit/værdi end det aktuelle køb hos [B] viste og dermed giver det for 15 kahytter ikke et reelt billede af kompensationen givet af [B].

Ingen af vore gæster er blevet overfaktureret, da købet er blevet afsluttet inden [B] modtog slut faktura fra rederiet.

Jeg kan forsikre jer om at jeg har arbejdet hårdt for at få gennemført en kontant refusion og det er efter hård kamp lykkedes. Det har været en æressag for mig at håndtere denne sag korrekt og propert.

Jeg føler arbejdet er gjort og er af den overbevisning at kompensationen er meget korrekt, fin, retfærdig og ikke kan anfægtes moralsk og etisk. Vores slogan er tryghed før, under og efter rejsen for vore kunder.

Jeg skal selv nu indhente tabt provision hos selskabet, da jeres refundering naturligvis er en bruttopris (salgspris) og ikke nettopris (indkøbspris), så intet er blevet skummet fra [B] som nogle af vore gæster udtrykte bekymring om.

Jeg vil bede jer om at se realistisk på jeres kompensation - der er blevet ydet en kompensation på over 50 % af hele købsprisen af rejsen til vore gæster.

Eksempel: En gæst har en krydstogtskredit på ca. 57.000,00 og modtager ca. 42.000 i kompensation fra [B]. En difference på 15.000,00 dkk. Gæsten har betalt i alt for rejsen ca. 70.000,00.

Det vil sige at for fly rejse, 3 x hotel overnatning, rejseleder udgift, transfers, 2 x byrundtur i Hong Kong og Sydney inkl. lokal guide og bus, ville prisen have været 13.000 dkk for 2 personer?

Det kan ikke lade sig gøre at holde ovenstående nede på en udgift på 13.000.00 dkk for 2 personer, hvorfor det må give mening for jer at krydstogtskrediten har været for højt sat fra start af.

Det vi har fået ud af det, er undren og forvirring fra vore gæster - Ligeledes har det været til stor frustration for [B], da det kan så tvivl om vores integritet, moral, etik og ansvar for vore gæster.

Jeg må på det kraftigste påpege, at jeg har gjort det så godt jeg kunne og føler virkelig at vi har opnået et meget flot resultat mht. kompensationen.

...

I mail af 6. juli 2017 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

” ...

Jeg vedkender mig kundens oplysninger om at 5 havneanløb blev annulleret på hele krydstogtet og i den forbindelse har kunden modtaget følgende i kompensation.

1000 USD dollars i onboard cruise credit fra krydstogtrederiet [...] - et beløb som blev indsat på kundens skibskonto (se bilag Revised Itinerary letter). Den kontante hævning fik jeg krydstogtrederiet [...] til at acceptere om end nødtvunget, så hovedparten af gruppen på 66 personer valgte at spare og modtage en kontant udbetaling fra rederiet, da de forlod skibet 06. februar 2017. Jeg har refunderet kunden hele kahyts prisen som de har betalt hos inklusiv min provision. Det udgør dkk 39.000.

Kunden har i alt betalt 77.705 dkk for grundrejsen. I alt har kunden modtaget 39.000 dkk i refundering ud af en total pris på dkk 77.705. Vedrørende punkt 4 i klagen, så er det kundens opfattelse at jeg har lovet en fuld erstatning.

Jeg har fortalt kunden at jeg ikke kunne bekræfte en fuld erstatning (100 %), og at jeg ville vende tilbage med beløbsstørrelse på refundering/kompensation i henhold til praksis og lovgivning indenfor pakkerejser.

Det lykkedes mig at nulstille krydstogtskrediten og få en 100 % cash refund fra rederiet.

Kundens krydstogts kredit blev af rederiet sat til EUR 6226,20 - se bilag [...], i alt dkk 46.697. Her er der sket en overfakturering fra rederiet til bureauet og jeg har forklaret mine gæster hvad der er sket. (se bilag krydstogtskibet [...] refund) [bilag [...] – citeret ovenfor]

...

Jeg er klar over at den refunderede krydstogtskredit udgør 46.677 dkk og vi har hermed en difference på dkk 7.697 som kunden ikke har modtaget jævnført bilag, men kunden har kun be-

talt 39.000 dkk hos os og derfor er beløbet sat til det.

Jeg vil ikke acceptere andet, da det ikke er rimeligt. Læs korrespondance mellem os og gæsterne - vurder dette og bemærk at ud af 66 gæster, så har vi 8 utilfredse kunder som ikke har udvist den store forståelse. Gruppen har været afsted i 26 døgn og har fået meget ud af rejsen og kompensation givet af [B] må siges at være meget rimelig og yderst dækkende.

Se venligst bilag Group Contract - her står vore kontrakt priser på de enkelte kahyts typer. Beregningsmodellen er enkel og simpel - det lykkedes mig at få hele deres krydstogtskredit udbetalt, hvorfor jeg valgte at refundere kahytsprisen som de har givet hos os som kompensation.

Se venligst også bilag fra rederiet som jeg bruger som dokumentation - bilag samt bilag Group Contract og Confirmation. [Klageren] bestilte 4. april 2016 en balkon kahyt BB som ifølge vor kontrakt koster EUR 4407,68 i indkøbspris.

Det er dkk 33.058 og tillagt 18 % som vi tjente på vore gæster giver det dkk 39.000 dkk. Rederiet bookede en kategori BA som vi ikke havde kontrakt på og tilførte den vort allotment, da vi måtte udvide det grundet stor efterspørgsel fra kunderne.

Det viste sig at prisen var EUR 5520,96 i indkøbspris, altså dkk 41.407 og en ekstra regning på dkk 8394 til os. Ydermere, så lægger de så 25 % oveni prisen på kundens krydstogtskredit for at skjule deres salgspris og dække os ind.

Dette resulterer i en meget højere krydstogtskredit end det reelle køb er og nu udgør deres krydstogtskredit EUR 6226,20 som er mere end 25 % af EUR 5520,96!! Se bilag confirmation.

Det hænger ikke sammen og rederiet ved det, og vi har haft meget svært ved at kunne gennemskue deres kalkulationer og de kan heller ikke svare fyldestgørende på det selv.

Vi opdager først fejlen ved modtagelse af faktura og kunden har da slutbetalt rejsen. Det er selvfølgelig vores fejl, da vi skulle have dobbelt checket reservationen, men også rederiet som har indrømmet at det var forkert af dem ikke at gøre os opmærksom på fejlen.

I normale tilfælde skulle vi have haft en ny kontrakt ved bestilling af ekstra kahytter og dermed nye og højere priser - det fik vi aldrig. Dette bevirker naturligvis højere priser og dermed et urealistisk billede af hvad kunden har betalt hos os.

Rederiet vil ikke på nogen måde indrømme skriftligt at det er deres fejl og ej heller vil de dokumentere at vi er blevet overfaktureret, da det rent juridisk vil stille dem i en dårlig situation.

...

Jeg beder nævnet om at se realistisk på det beløb som vor kunde har fået tilbage sat op mod rejsens købspris. Kunde har været afsted i 26 døgn og rejsen er blevet gennemført trods udfordringer uden vor indflydelse.

...”

## Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at bureauet i mail af 21. december 2016 – 22 dage før afrejse - oplyste klageren om, at de oprindeligt planlagte anløb i Ho Chi Minh City, Vietnam, dag 6 – torsdag den 19. januar 2017 – og Laem Chabang, Thailand, dag 8 – lørdag den 21. januar 2017 – blev aflyst pga. tekniske ændringer, hvorved klageren fik en ekstra dag på havet og en ekstra dag i Singapore søndag den 22. januar 2017.

Det er endvidere ubestridt, at krydstogtrederiet i brev af 26. januar 2017 – ombord på krydstogtskibet - oplyste klageren om, at de oprindeligt planlagte anløb på Komodo Island dag 14 – fredag den



27. januar 2017, Airlie Beach, Australien, dag 20 – torsdag den 2. februar 2017 – og Brisbane, Australien, dag 22 - lørdag den 4. februar 2017 - blev aflyst pga. motorproblemer, hvilket medførte, at klageren fik tre ekstra dage på havet.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at formålet med rejsen har været væsentligt forfejlet, og at klageren derfor er berettiget til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Da rejsen imidlertid ikke findes at have været uden værdi for klageren, fastsættes en godtgørelse til bureauet på 31.080 kr., jf. Pakkerejselovens § 20.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 46.625 kr.

Herfra fratrækkes det kompensationsbeløb på 39.000 kr., som bureauet allerede har udbetalt.

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 7.625 kr. til klageren [k] samt renter fra den 14. marts 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