

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0090

afsagt den 13. september 2017

KLAGER	[K]	(2 voksne/4 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Rundrejse i Florida og krydstogt i Caribien. 4.2.-20.2.2017.	
PRIS	I alt 81.304,29 kr. (inkl. billeje)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering på krydstogtskibet navnlig pga. at kahytterne ikke var beliggende ved siden af hinanden med connecting door, men lå på hver sin side af skibet.	
KRAV	”prisen svarende til den ene kahyt estimeret til min. 15000” Rederiet har under krydstogtet tilskrevet klageren et beløb på 100 dollars pr. kahyt, i alt 200 dollars, til at benytte på skibet. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en compensation på 3.000 kr.	
KLAGEGEBYR	27. april 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	28. juni 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 10.500 kr. til klageren [k] samt renter af 7.500 kr. fra den 27. april 2017 og af 3.000 kr. fra den 13. oktober 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 11. marts 2016 ved mailkorrespondance med bureauet en rundrejse i Florida og krydstogt i Caribien, for 6 personer for perioden fra lørdag den 4. februar til mandag den 20. februar 2017 med indkvartering på hoteller uden pension i Florida i perioden 4.-12. februar 2017 og i to kahytter med helpension på krydstogtskibet [...] i perioden 12.-19. februar 2017. Med leje af ”Dodge Grand Caravan eller lign.” i perioden 4.-12. februar 2017.

Klageren gør gældende, at ”På bestillingstidspunktet var vi meget opmærksomme på at værelser og kahyt var interconnected, da det er alfa og omega for os som familie med 4 børn, at vi kan bo sammen. Flere gange inden afrejsen fik jeg bekræftet at dette var tilfældet også selv om kahyttsnumrene ikke var fortløbende. Da vi ankom til skibet, som var fuldt booket, viste det sig at vi var placeret i 2 kahytter på hver vores side af skibet.”

Af ”Reservationsbekræftelse” fremgår bl.a.:

”...
Krydstogt: Miami Centrum – krydstogtselskabet [...].

...
Stateroom 1:
Two twin beds (convert to king), one upper pullman and single sofa bed. Sofa and coffee table. Desk and seat. Full bathroom with shower. 3 closets. Picture window.
Stateroom 2:
Two twin beds (convert to king) and single sofa bed. Sofa and coffee table. Desk and seat. Full bathroom with shower. 3 closets. Picture window.
...”

I mail af 15. januar 2017 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...
Vi var jo så heldige at vi fik 2 interconnected rooms på krydstogtet men nu undrer jeg mig at de hedder stateroom 1330 og 1337, og ikke 2 fortløbende number.
...”

I mail af 16. januar 2017 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...
Ja, kan godt forstå hvorfor det undrer dig men det er hvad de hedder de kahytter ☺
Jeg ved faktisk ikke hvorfor det er at de ikke er umiddelbart efter hinanden de numre.
...”

I mail af 13. februar 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...
Det begynder at lysne lidt op omkring hvor fejlen ligger, det vil sige (som du kan se i understående besked, har [vores sælger] været grundig med at sikre sig det connecting).

Fejlen kunne godt se ud som om den ligger hos vores leverandør, derfor vil vi lægge ekstra pres på dem for at få dem til at få jer ombooket så det bliver som det SKAL være!

...

I mail af 13. februar 2017 til klageren anfører bureauet endvidere:

” ...

Det er med stor ærgrelse, jeg må skrive denne mail, da jeg har rykket i både vores leverandør og krydstogtselskabet [...]! Og krydstogtselskabet [...] har vendt retur med at de ikke har mere ledigt, og derfor på nuværende tidspunkt ikke kan ændre kahyt, da alt er udsolgt.

Vi har fundet frem til at fejlen ligger et sted mellem vores leverandør og krydstogtselskabet [...]. Derfor har jeg sagt, at vi er langt fra tilfredse med den service vi har modtaget på denne booking.

Herunder har jeg understreget kraftigt, at vi forventer en kompensation af en klækkelig størrelse, da vi fra vores side har efterspurgt dette flere gange, og at de efter bookingen er lavet, har fået bekræftet at værelserne er sammenhængende!

Det er min dybeste beklagelse, at vi her på [B] føler os magtesløse i denne sag. Vi vil gøre alt hvad vi kan for at få så meget retur fra krydstogtselskabet [...] og vores leverandør, da vi absolut kan se dette ikke er i orden på nogen måde!

Jeg håber under alle omstændigheder at I kan nyde ferien,

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 17. februar 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Jeg har i dag modtaget en besked om at vi har fået 100 dollar til at shoppe for på skibet på grund af fejlbooking og vi er målløse over denne frækhed. Jeg har sagt at jeg nægter at modtage dette beløb men det kan ikke fjernes fra mit kort oplyses det. Vi har brug for at du tager hånd om dette. Som tidligere nævnt havde vi aldrig taget på dette Cruise, hvis vi var oplyst om at vi skulle på hver vores gang. Vi føler selv vi har betalt den største pris ved at bruge en uge af vores ferie på denne måde.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. august 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en kompensation på 3.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”prisen svarende til den ene kahyt estimeret til min. 15000”.

Bureauet gør i mail af 17. februar 2017 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Tak for din mail, endnu engang beklager jeg at I er havnet på hver jeres gang.

Jeg vil starte en sag op omkring jeres tur. Jeg synes også at 200 dollars er for lidt. Ang. med I ikke ville tage på denne tur hvis I vidste, det var på hver jeres gang. Så vil jeg lige endnu engang pointere, at det aldrig har været vores hensigt, henviser her til vores tidligere mail. Hvor [sælgeren] har forsøgt at sikre sig det igennem 3 gange.
...

I mail af 16. juni 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...
Jeg skal understrege i denne sag at kunden har modtaget kompensation fra vores leverandør på \$ 100 pr. kahyt. Denne kompensation er også blevet brugt af kunden om bord på cruisen.
...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 23. juni, 10. og 19. juli 2017 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 27. juni 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

”...
Det er korrekt at krydstogtselskabet [...] gav vores datter på 9 år et gavekort på 100 dollars hvilket jeg gjorde indsigelser overfor ombord. De oplyste mig om at det var et gavekort hun havde vundet og ikke led i kompensation.
...”

Bureauet har i mail af 12. juli 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra klageren og anfører yderligere:

”...
Vedhæftet er dokumentation på at kunden har fået kompensation på begge kahytter. Ang. opgørelse over kahytterne vil jeg mene at det er klagerens ansvar at bevise at de ikke har benyttet sig af kompensationen.
...”

Af vedhæftede mail til bureauet anfører bureauets underleverandør bl.a.:

”...
In regards to the cabin confusion on these booking. We tried to see if there were any cabins available, but were informed by the shop they are at full capacity as they have also been in contact with your clients. For the inconvenience we have assigned \$100.00 on-board credit per cabin.
...”

Ankenævnets afgørelse

Bureauet har erkendt, at klageren på krydstogtet i perioden 12.-19. februar 2017 var lovet indkvartering i to kahytter med dør imellem, men at de i stedet blev indkvarteret i to kahytter på hver sin side af skibet.

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 10.500 kr.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

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 10.500 kr. til klageren [k] samt renter af 7.500 kr. fra den 27. april 2017 og af 3.000 kr. fra den 13. oktober 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 %.

Endvidere skal [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand