

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-804

afsagt den 29. december 2022

KLAGER [person1] (2 personer)
[adresse1]
[by1]

REJSEARRANGØR [Rejsearrangøren]

REJSEMÅL Krydstogtrejse. ”[Rejsearrangørens] store togt til Antarktis med Ocean Victory”, Buenos Aires, Argentina, og Antarktis. 9.2.-23.2.2022.

PRIS I alt 137.732 kr. (ekskl. afbestillingsforsikring og skadeforsikringsafgift)

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende indkvartering ombord på krydstogtskibet navnlig pga. anden kahytstype end bestilt. Manglende information om begrænsninger pga. Corona-karantæne ombord på krydstogtskibet og daglige Coronatests.

KRAV Kompensation på i alt 25.000 kr.
Rejsearrangøren har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren 10.500 kr. i kompensation.

KLAGEGEBYR 30. maj 2022

SAGEN FULDT OPLYST 26. september 2022

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 20.000 kr. til klageren [person1] samt renter af 9.500 fra den 30. maj 2022 og af 10.500 kr. fra den 28. januar 2023. 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 2. september 2021 en krydstogtrejse "[Rejsearrangørens]' store togt til Antarktis med Ocean Victory", Buenos Aires, Argentina, og Antarktis, for 2 personer for perioden fra onsdag den 9. februar til onsdag den 23. februar 2022 med indkvartering på turistklasse hotel i Buenos Aires, Argentina, i perioden 10.-11. februar 2022 og 21.-22. februar 2022, i Ushuaia, Argentina, i perioden 11.-12. februar 2022 og i balkonsuite kategori B2 på ekspeditionsskibet Ocean Victory i perioden 12.-21. februar 2022. Med forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag-programmet.

Klageren gør i bilag til Ankenævnet gældende, at "Den til Pakkerejseankenævnet indsendte klage vedrører to punkter:

1. Manglende oplysninger både booknings- og afrejsetidspunkt om væsentlige restriktioner under rejsen i form af kahytsisolation og daglige kviktets med yderligere risiko for total isolation.

Konsekvensen af redelig information om dette ville have været udskydelse af bookning eller afbestilling.

Endvidere mistede vi de bedste muligheder for at opleve og fotografere hvaler og [Rejsearrangøren]ser i form af udsejling gennem Beagle Strædet og passagen af Drake Strædet i hårdt vejr. Ophold på kahyttens balkon var dels forbudt og dels forbundet med livsfare pga. det hårde vejr og kahyttens relativt lave beliggenhed over vandlinjen. Balkonforbuddet indebar endvidere tvungent rygestop i de 48 timer, idet vi (dvs. jeg) var forbudt adgang til skibets eneste rygeområde i kraft af kahytsisolationen. Sidstnævnte havde i sig selv været absolut årsag til afbestilling!

2. Kahytsændring i forhold til den bestilte og dyrt betalte opgradering fra standard kahyt til såkaldt Junior Suite. Den udleverede kahyt var "opgraderet" til en arealmæssigt større kahyt end den bestilte, som dog viste sig at være indrettet handicapvenligt. Det større areal var således mere end optaget af et badeværelse med plads til rullestol og andre handicapfaciliteter, samt udstyret med brede elektriske døre, som var delvist og periodisk defekte og som reducerede det frie areal væsentligt.

Til gengæld var der ingen separat opholds-/sofagruppe, som var den udtrykkelige årsag til den bestilte og betalte kahytopgradering. Dette blev så meget alvorligere af den uvarslede kahytsisolation, idet der ikke var andre steder end sengen og et fastmonteret, minimalt sminkebord til indtagelse af de leverede måltider.

..."

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

"...

[Rejsearrangøren] har gennemført mange krydstogtsrejser og ekspeditioner til Antarktis i den sydlige halvkugles sommer. Her præger det stabile vejr de ellers så barske kyster, og sæler, pingviner og de andre havfugle er aktive og arbejder hårdt for at føre slægterne videre, inden isen igen isolerer hele kontinentet. På denne specialrejse med [Rejsearrangøren]' eget nybyggede 5-stjernede skib [...], som er det perfekte ekspeditionsskib til farvandet ved Antarktis, kombinerer vi den komfortable krydstogtsrejse med ekspeditionsrejsens fantastiske landinger på det 7. kontinent. Vi foretager landgang på South

Shetlandsøerne og på selve den Antarktiske Halvø, hvor der er store koncentrationer af hvaler og sæler. Ofte brydes havoverfladen af hvalernes karakteristiske blåst, og kort efter ser man pukkelhvalens brogede halefinne komme fri af vandet.

...

Dag 4–5. Tierra del Fuego Nationalpark, ombordstigning [side 7]

...

Over middag sætter vi kursen mod Ushuaia havn, hvor vores skib Ocean Victory venter. Efter ombordstigning og gennemgang af sikkerheden er det tid til at sætte kursen mod ”Det 7. kontinent”.

Dag 5–6. På vej til Antarktis. Beaglekanalen & Drakestrædet

Skibet er i løbet af aftenen sejlet gennem Beaglekanalen ud i Drakestrædet. Beaglekanalen er på denne årstid usædvanlig smuk, og bjergene på begge sider er stadig dækket af vinterens sne. Nordsiden af strædet udgøres af argentinsk Tierra del Fuego og sydsiden er den chilenske ø Isla Navarino.

Tidligt på andendagen af togtet sejler vi ud i det berømte Drakestræde. Her mødes koldt vand fra Antarktis med det varme Atlanterhavsvand. Havet er utrolig næringsrigt, og i farvandet er der mulighed for at se forskellige typer af hvaler som eksempelvis finhval, pukkelhval og timeglasdelfiner. Vi har også mulighed for at se spændende havfugle, bl.a. vandrealbatros og sortbrynetalbatros, men også kæmpestormfugl og stormsvale. Drakestrædet var tidligere den forjættede port mellem det kendte og det ukendte, den uoverstigelige barriere, hvor man møder de første isbjerge. Dagen igennem kan vi fra broen nyde den friske vind og havfuglene. Det bedste sted at iagttage de store havfugle er bagerst, hvor fuglene følger skibets agter og udnytter vindforskellene fra læ til luvart. Det er også tid til at forberede os på ankomsten til Antarktis, hvor vi skal høre foredrag om, hvordan vi skal forholde os, når vi pludselig står midt i en pingvinkoloni, og får tricks af skibets professionelle fotograf, der giver råd til, hvordan vi kommer hjem med de bedst mulige fotos.

...

Praktiske oplysninger

...

Ekspeditions krydstogtkoncept

...

Man bør være opmærksom på, at rejsen adskiller sig fra almindelige turistrejser, idet vi ikke har samme muligheder for at planlægge rejsen i detaljer. Mange elementer er uforudsigelige, og ruten bestemmes i vid udstrækning af vind, vejr, is og strømforhold. Rutebeskrivelsen bør ses som det ideelle mål, men den vil med sikkerhed blive ændret, selvom vi skulle opleve flere uger med højtryk og bragende solskin.

...

Kahytterne

Kategori A: Juniorsuite, 42 m²

Juniorsuiten ombord på Ocean Victory har et fantastisk udsyn fra deres placering på øverste kahytsdæk. Suiterne har en dobbeltseng eller to enkeltsenge, siddeområde, rummeligt badeværelse med badekar samt privat balkon. Mulighed for triple kahyt i denne kategori. Beliggende på Dæk 7.

Kategori B: Balkonsuite, 28 m²

Balkonsuiterne på Ocean Victory har dobbeltseng eller to enkeltsejge samt siddeområde, badeværelse med badekar og privat balkon. Balkonsuiterne har plads til to voksne. Beliggende på Dæk 4 og 6.

Kategori C: Balkonkahyt, ca. 24 m²

Balkonkahytterne har dobbeltseng eller to enkeltsejge, badeværelse med badekar og privat balkon. ... Beliggende på Dæk 4 og 6.

...

Klima

I Antarktis er klimaet meget omskifteligt - det ene øjeblik kan det være strålende solskin og det næste øjeblik voldsom snestorm. Middeltemperaturen for november-marts er -5 til +5 grader. Mere eller mindre stærke vinde kan forekomme, hvilket betyder, at man må være forberedt på en del søgang. I rejseperioden er det ofte godt vejr med høj, blå himmel, men det er som bekendt svært at spå om vejret.

...

COVID-19

Deltagelse i denne rejse kræver man er fuldt vaccineret mod COVID-19 inden afrejse.

...

Husk også at sikre jer at jeres forsikring dækker: Hospitalsindlæggelse og isolation samt sygdom og død foranlediget af COVID-19, enten, hvis man selv bliver smittet eller er nærkontakt til en smittet.

..."

Af beskrivelse af krydstogtskibet udskrevet fra rejsearrangørens hjemmeside efter hjemkomst fremgår bl.a.:

"...

Hvordan er Kahytterne og suiterne?

...

• Balkonsuite 28 m² - Kat. B2

Ocean Victory har 4 Balkonsuiter ombord beliggende på henholdsvis dæk 4 & 6. Suiteerne har dobbeltseng eller to enkeltsejge samt siddeområde, badeværelse og privat balkon. Balkonsuiterne har plads til 2 personer.

...

Rygning

Det er ikke tilladt at ryge indenfor på skibet. Al rygning foregår i arealer ombord, hvor der er anvist, at rygning er tilladt, og hvor der er sat askebægre op.

..."

Af faktura vedhæftet rejsearrangørens mail af 2. september 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"...

Det er til enhver tid den rejsendes ansvar at opfylde de til rejsen nødvendige indrejsekrav, herunder at være i besiddelse af de af destinationslandet påkrævede dokumenter som f.eks pas og visum.

Vi skal derfor for god ordens skyld gøre opmærksom på, at hvis der inden afrejse eller under rejsen på destinationen indføres særlige Covid-19 relaterede indrejsekrav, som f.eks Coronapas og negativ Covid-19 test, er det den rejsendes ansvar at fremskaffe denne

dokumentation. Er dette ikke muligt at fremskaffe, så gælder [rejsearrangørens] almindelige afbestillingsvilkår for afbestilling af rejsen.

...

Yderligere information vedr. denne rejsebestilling

...

Reklamation

Hvis du mod forventning oplever mangler på din rejse, har du pligt til hurtigst muligt at informere os om dem. Det skal du gøre, så vi har mulighed for at rette op på dem. Du skal reklamere direkte til [rejsearrangøren] eller til vores repræsentanter på stedet. Hvis vores repræsentanter ikke løser problemet, skal du straks kontakte os på vores telefonnummer +45 [xx xx xx xx] eller pr e-mail info@[...].dk

...”

I rejsearrangørens afrejsebrev af 20. januar 2022 fremgår om ”Særlige forhold på din rejse” bl.a.:

”...

OMBORD PÅ [krydstogtskibet]:

Ved ombordstigning på [krydstogtskibet] er det påkrævet at medbringe en negativ PCR test, som maksimalt må være 72 timer gammel for tidspunktet for ombordstigning. Dette er påkrævet fra de argentinske myndigheder.

Da vi har 2 nætter inden ombordstigningen er det ikke muligt, at benytte samme PCR test som ved afrejse, da gyldigheden for testen vil være udløbet på tidspunktet for ombordstigning.

[Rejsearrangøren] har arrangeret at PCR testen tages efter ankomst på Hotellet i Buenos Aires hvor der vil være testpersonale til at udføre testen. PCR testen koster USD 85 pr person som betales kontant og er for egen regning.

I forbindelse med check-in på skibet bliver gruppen igen testet for COVID-19. Denne antigentest koster USD 50 pr. person.

Alle gæster ombord på [krydstogtskibet] bliver testet igen på dag 5 af skibets personale. Testen koster ca. USD 40 pr person.

Inden gæsterne går af borde testes der igen. Denne koster USD 50 pr. person.

De 3 antigen test bliver opkrævet via din skibskonto ombord på [krydstogtskibet].

Vi gør opmærksom på, at kravet om at kunne fremvise en negativ Coronatest for at kunne deltage på krydstogtet, er indført som en ekstra sikkerhed for alle gæster og personale om bord.

Vi skal understrege vigtigheden af, at du er meget opmærksom på de indrejsekrav, der gælder for din rejse, da det i sidste ende kan betyde, at du mister din rejse, hvis ikke du opfylder de krav, der gælder på rejsen. Selvom vi så vidt muligt vil holde dig orienteret i tilfælde af ændringer, er det dit eget ansvar at holde dig opdateret på eventuelle ændringer efter, at du har modtaget dine afrejsedokumenter fra os. Da indrejsekrav og restriktioner kan ændre sig med kort varsel, bør du holde dig opdateret på UM's hjemmeside med rejsevejledning for det land, hvor din rejse går til. <https://um.dk/da/rejse-og-ophold/rejse-til-udlandet/rejsevejledninger/>

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 27. februar 2022 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg har fuld forståelse for, at man på [krydstogtskibet] er særdeles forsigtige i håndteringen af mulig Corona-smitte, idet det, navnlig i disse farvande, kan lede til særdeles farlige situationer, hvis nøglepersoner i f.eks. besætning og ekspeditionshold skulle blive ramt hårdt og evt. være ude af stand til at håndtere nødsituationer.

...

Problemet er, at vi ikke på nogen måde på forhånd var orienteret om disse vilkår for afviklingen, og dermed var berøvet muligheden for at udskyde turen til et senere, mindre risikabelt tidspunkt. Ombord på Ocean Victory har man for øvrigt i mindst 6 uger før denne rejses start været bekendt med kravet om 48 timers isolation og daglige tests. Den konstante frygt for en positiv test, med deraf følgende fuldstændig isolation, i Buenos Aires, Ushuaia eller ombord på [krydstogtskibet], samt de mulige konsekvenser i forhold til forsinket hjemkomst ([...]), ødelagde i væsentlig grad oplevelsen, ...

Yderligere viste der sig at gøre sig særlige forhold gældende for passagerer, som var rygere, herunder mig selv. Vi var under de 48 timers indledende isolation i kahytterne underlagt et fuldstændigt rygeforbud, idet der hverken må ryges i kahytter eller på kahyttens balkon, og vi ikke måtte forlade kahytten for at bevæge os op på det dedikerede rygeområde (hvis tilstedeværelse jeg på forhånd udtrykkeligt havde sikret mig som en absolut forudsætning for køb af rejsen).

En sådan begrænsning finder jeg fuldstændig uacceptabel og under disse (uoplyste) vilkår ville jeg aldrig have købt en sådan rejse.

Herudover havde vi, for at få en kahyt med balkon og i særdeleshed siddeområde, på forhånd opgraderet til en kahyt af kategori B2. I stedet blev vi indkvarteret i en kahyt af kategori B1, som viste sig at være en handicap-kahyt. Den eneste fordel ved en sådan er plads til en kørestol, hvorimod der manglede siddeområde (måltider i isolationsperioden måtte således afvikles siddende i sengen), kahytsdør og badeværelsesdør var elektrisk betjente, til konstant irritation og besvær meget langsomme (undtagen under åbning!) og særdeles dårlig fungerende (defekte), således at de f.eks. ikke kunne lukke selv. Badeværelset var uden afskærmning for badevand (og i øvrigt uden det lovede badekar), således at hele badeværelset, og til dels selve kahytten, blev oversvømmet under badning i selv den mindste søgang. Endvidere manglede, i modsætning til de øvrige balkonkahytter, møbler til balkonen (dæksstole), angiveligt pga. manglende mulighed for stuvning og fastgøring i hårdt vejr.

De ringe kahytsforhold fremstår så meget mere frustrerende, idet adskillige af de øvrige rejsedeltagere uden videre og uden beregning blev opgraderet fra køjekahytter til balkonkahytter af bedre kvalitet end vores, herunder med siddeområde og dæksstole.

Endelig var vi under selve togtet i vidt omfang afskåret fra socialt samvær med de øvrige passagerer, bl.a. fordi afspærrede siddepladser (og håndhævelse af disse) i restauranter, bar- og loungeområder forhindrede dette, til trods for at vi undervejs til skibet havde været tæt sammen i fly, busser og landrestauranter.

...

Jeg forventer derfor at få refunderet en væsentlig del af rejsens pris, herunder fuldstændig kompensation for den mangelfulde kahytsopgradering, passende kompensation for uvarslet frihedsberøvelse, samt kompensation for de væsentligt ringere vilkår end de på forhånd annoncerede.

...”

I mail af 22. april 2022 til rejsearrangøren gør klageren endvidere gældende:

”...

Med hensyn til kahytten spiller det større antal kvadratmeter nærmest kun en negativ rolle, idet de ekstra kvadratmeter jo var væsentligt mere end fuldt ud optaget af handicapindretningen af badeværelset. Denne betød således at der ikke var det lovede badekar samt, helt afgørende, den lovede opholdsafdeling med siddegruppe, som var årsagen til at vi valgte tilkøb af balkon-suite.

At der ikke foreligger optegnelser om vores henvendelser til personalet vedr. de forhold vi klager over, må stå helt for personalets regning. Jeg afgav en formel klage til pr. telefon til den hotelansvarlige, allerede inden vi var afsejlet fra Ushuaia, og fik som svar, at vi var velkomne til at stige fra borde inden afsejlingen, hvorved vi ville blive kompenseret for selve cruiset, men ikke for den øvrige del af rejsen, endsige alternativ indkvartering indtil den planlagte hjemrejse, eller ombookning af billetter. Vi betragtede dog ikke dette forslag som et reelt alternativ, og afslog derfor denne løsning.

Endelig er der grund til at nævne, at andre balkonkahytter på samme dæk viste sig at have balkonmøbler, hvilket vi dog først blev klar over på cruises sidste dag, hvor det forekom meningsløst at forfølge dette.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 11. juli, 23. august, 6. september og 24. november 2022 til Ankenævnet.

Efter hjemkomst har rejsearrangøren tilbudt klageren en compensation på 10.500 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver compensation på 25.000 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 22. april 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Først vil vi gerne beklage, at vi inden jeres afrejse ikke var orienterede omkring skibets gældende Coronarestriktioner, således, at vi kunne have forhåndsinformeret jer om dette. Vi har naturligvis ingen interesse i at tilbageholde informationer omkring forhold på rejsen, og vi har da også efter, at vi er blevet bekendtgjort med disse sikkerhedsforanstaltninger, forhåndsinformeret vores gæster på de efterfølgende krydstogter.

Vi forstår naturligvis godt, at det, at I ikke havde adgang til skibets fællesarealer, men blev bedt om at opholde jer i jeres respektive kahytter igennem de første 48 timer, ikke svarede til jeres forventninger for disse 2 første dage ombord på skibet, og vi beklager dybt de gener, dette har medført for jer.

Hvad angår jeres kahyt, så oplyser [underleverandøren], at de havde valgt at opgradere jer fra den oprindeligt bestilte kategori B2 til en kategori B1 kahyt. B2 kahyttens størrelse er opgjort til 28 m², mens B1 kahytten, som I fik tildelt udgør 35 m². At kahytten er indrettet handicapvenligt gør den på ingen måde dårligere end de øvrige kahystyper,

møbleringen er således ikke anderledes i en B1 kahyt end den er i en B2 kahyt – det er alene antallet af kvadratmeter samt de handicapvenlige foranstaltninger såsom elektronisk betjening af dørene, der gør forskellen. De manglende møbler på balkonen var fjernet af sikkerheds

hensyn.

Vi kan desværre ikke se, at I skulle have rettet henvendelse til skibets personale omkring de nævnte klagepunkter, sådan, at det havde været muligt at afhjælpe manglerne. Vi vil dog pr. kulance medtage jeres klagepunkter i vores samlede beregning af kompensation for så vidt angår genen ved den manglende afskærmning under badet samt det manglende badekar (fejl i programtekst) og endelig de manglende møbler på balkonen.

For de 2 første døgn isolation i kahytten, manglende afskærmning på badeværelse og manglende badekar samt manglende møbler på balkonen, vil vi i alt kompensere jer med DKK 10.500,-.

...”

I brev af 22. august 2022 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endvidere gældende:

”...

Det er korrekt, at klager under sit ophold på Ocean Victory ikke fik tildelt den kategori kahyt, som han havde tilkøbt, men i stedet blev opgraderet til en højere kategori.

...

Som det fremgår af bilag 7, er størrelsen på en B1 kahyt, som klager blev opgraderet til, 35 m², mens en B2 kahyt udgør 28 m². Den kahyt, som klager blev opgraderet til er således 7 m² større end den kahyt klager havde betalt for, og som det ligeledes fremgår af bilag 7 er møbleringen identisk i de 2 kahytskategorier.

Det er således alene antallet af kvadratmeter samt de handicapvenlige foranstaltninger såsom elektronisk betjening af dørene, der gør forskellen, udover, at en B1 kahyt koster ca. USD 2.000 mere svarende til ca. DKK 14.800,- end en B2 kahyt gør.

Vi må endvidere gøre opmærksom på, at der ikke loves noget om sofagrupper i beskrivelsen af kahytterne - der tales om siddeområde, hvilket der er i form af stole, som det fremgår af tegningerne på bilag 7. Vi må derfor afvise klagers påstand om, at hans valg af kahytskategori skulle være gjort ud fra en lovning af særskilt opholds-/sofagrupper.

...

Klager anfører dernæst kritik af manglende forhåndsinformation om kahytsisolation ombord på skibet.

...

Krydstogtet, som klager deltog på, var det første med gæster fra [rejsearrangøren] ombord - på de tidligere krydstogter, hvor samme restriktioner var gældende, deltog kun internationale gæster, som ikke havde købt deres rejse hos [rejsearrangøren], men gennem andre udenlandske rejsearrangører.

Havde vi haft viden om skibets krav om isolation i kahytten i op til 48 timer efter ombordstigning, så ville vi naturligvis have informeret vores gæster om dette, så snart, vi var blevet bekendt med dette.

Vi har på ingen måde nogen interesse i at tilbageholde informationer omkring forhold på rejsen, og vi har da også efter, at vi var blevet bekendtgjort med disse sikkerhedsforanstaltninger, forhåndsinformert vores gæster på de efterfølgende krydstogter om dette.

Som følge af, at de første 2 dage ombord på skibet måtte tilbringes i kahytten for at minimere risikoen for smitte med Corona, har vi, som det fremgår af vores svar til klager dateret den 22. april 2022 tilbudt klager en samlet kompensation på alt DKK 10.500,-. I dette beløb er der desuden taget højde for den manglende afskærmning ved bruseniche, fejlinformationen omkring badekar samt de manglende møbler på balkonen.

Vi anerkender således, at isolationen i kahytten grundet skibets Coronarestriktioner har udgjort en mangel ved rejsen, hvorfor klager har ret til kompensation for dette. Vi må dog samtidig anføre, at da klager har købt rejsen den 2. september 2021, længe efter, at Corona var blevet et velkendt og udbredt fænomen, ikke mindst på rejser, hvor der løbende blev indført skiftende indrejserestriktioner, samt at flere af de tilsendte informationsbreve fra [rejsearrangøren] til deltagerne på denne rejse, har indeholdt oplysninger omkring Corona og vigtigheden af bl.a. at have tegnet en dækkende rejseforsikring såfremt man skulle blive smittet med Corona under rejsen, så mener vi, at man som rejsende under en pandemi må være indstillet på, at der under rejsen kan forekomme yderligere restriktioner og sikkerhedstiltag for at begrænse smitten.

Med henvisning til ovenstående gennemgang fastholder vi vores tidligere fremsatte tilbud om kompensation på i alt DKK 10.500,- da vi anser dette beløb for passende i den aktuelle sag.

...”

I mail af 22. september 2022 til Ankenævnet har rejsearrangøren yderligere anført bl.a.:

”...

Det siddeområde som salgsmaterialet henviser til, er den stol der står ved spejlet.

...”

I mail af 21. november 2022 til Ankenævnet har rejsearrangøren endelig anført:

”...

Vi havde ikke haft mulighed for at tilbyde klager en anden kahyt, men hvis han havde rettet henvendelse til skibets personale om den manglende afskærmning i brusenichen umiddelbart efter, at han konstaterede denne mangel, kunne vi have forsøgt at afhjælpe.

...

For god ordens skyld skal vi nævne, at klager ved modtagelse af faktura er blevet gjort opmærksom på hans reklamationspligt samt til, hvem han skal rette denne, se klagers faktura side 3.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 22. april 2022 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at klageren først ved ombordstigningen på krydstogtskibet fik oplyst, at de pga. risikoen for Corona-smitte skulle være i isolation i kahytten de første 48 timer ombord på krydstogtskibet dag 5-7, den 12.-14. februar 2022.

Som sagen foreligger til afgørelse, finder Ankenævnet, at rejsearrangøren inden afrejsen burde have været vidende om kravet om isolation ombord på krydstogtskibet, idet restriktionerne var indført af krydstogtskibet og ikke af de lokale myndigheder.

Da rejsearrangøren ikke har underrettet klageren om retten til at hæve aftalen, har rejsearrangøren herved tilsidesat sin underretningspligt, jf. Lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 18, stk. 1 og 2, og har derved frataget klageren muligheden for evt. at hæve aftalen og få samtlige indbetalte beløb tilbagebetalt.

Det er endvidere ubestridt, at klageren ombord på krydstogtskibet blev indkvarteret i en anden kahytstype end bestilt.

Selv om den anviste kahyt var større og indrettet med handicapvenlige foranstaltninger, var den utilfredsstillende for klageren pga. manglende badekar på badeværelset og manglende siddeområde i værelset, som oplyst i beskrivelsen af den bestilte kahyt, samt manglende møbler på balkonen.

Rejsearrangøren har benægtet, at klageren har reklameret over de påberåbte forhold i forbindelse med indkvarteringen, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret.

Klagerens reklamationspligt er angivet i rejsearrangørens faktura, som klageren modtog på bestillingstidspunktet, og er således en del af aftalegrundlaget.

Den omstændighed, at klageren på rejsemålet har reklameret til den hotelansvarlige ombord på krydstogtskibet og ikke rejsearrangøren over manglerne i kahytten, afskærer ikke klageren fra at opnå et nedslag i rejsens pris, idet rejsearrangøren ikke har godtgjort, at de kunne have afhjulpet de påberåbte mangler.

Manglen vedrørende indkvarteringen bedømmes kompensationsmæssig fra klagerens ombordstigning den 12. februar til afstigningen den 21. februar 2022.

På denne baggrund, og da klageren pga. isolationen i kahytten ikke fik mulighed for at opleve og fotografere hvaler og albatrosser i forbindelse med udsejling gennem Beagle Strædet og ved passagen af Drake Strædet og da klageren ikke havde adgang til skibets rygeområde, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris, hvilket rejsearrangøren – i hvert fald delvist – også har erkendt.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 20.000 kr.

Ankenævnet skal henstille, at rejsearrangøren i overensstemmelse med § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer ved bekræftelsen af aftalen, på et varigt medium, angiver det fulde indhold af aftalen, herunder oplysninger om indkvarteringsstedets væsentlige kendetegn i § 6, stk. 1, nr. 3.

Ankenævnet henstiller endvidere, at rejsearrangøren ved billeder angiver værelsestypen.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 20.000 kr. til klageren [person1] samt renter af 9.500 fra den 30. maj 2022 og af 10.500 kr. fra den 29. januar 2023. 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