

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 23-450

afsagt den 28. august 2023

\*\*\*\*\*

|                           |   |              |
|---------------------------|---|--------------|
| <b>KLAGER</b>             | [person1]<br>[adresse1]<br>[by1]  | (5 personer) |
| <b>REJSEARRANGØR</b>      | [Rejsearrangøren]   |              |
| <b>REJSEMÅL</b>           | Krydstogt. Rom, Italien. 27.5.-5.6.2023   |              |
| <b>PRIS</b>               | I alt 58.281 kr. (omtvistet)  |              |
| <b>KLAGEN ANGÅR</b>       | Rejsearrangørens annullering af købsaftale pga. prisfejl i tilbuddet.   |              |
| <b>KRAV</b>               | Erstatning af 12.835 kr. svarende til tilbagebetaling af merudgiften til køb af erstatningsrejse købt hos en anden rejsearrangør. |              |
| <b>KLAGEGEBYR</b>         | 11. februar 2023  |              |
| <b>SAGEN FULDT OPLYST</b> | 5. april 2023   |              |

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*Klagerens krav tages ikke til følge.*

*Klagegebyret tilbagebetales ikke.*

## Sagsfremstilling

Klageren accepterede (omtvistet) den 24. januar 2023 rejsearrangørens tilbud vedrørende en krydstogtrejse til Rom, Italien, for 5 personer for perioden fra lørdag den 27. maj til mandag den 5. juni 2023 med indkvartering i tre balkonkahytter på krydstogtskibet Costa Diadema i perioden 29. maj til 6. juni 2023. Med drikkevarepakke, drikkepenge på skibet og to hotelovernatninger i Rom.

Den 25. januar 2023 meddelte rejsearrangøren klageren, at rejsearrangøren ikke mente, at der var indgået en bindende købsaftale, og at prisen pr. kahyt ved to personer i kahytten var forkert.

Den 27. januar 2023 købte klageren - hos en anden rejsearrangør - en krydstogtrejse for samme antal personer med samme skib for perioden fra søndag den 28. maj til mandag den 5. juni 2023, dvs. en dag kortere og uden drikkepenge.

Klageren gør gældende, at han indgik en bindende købsaftale med rejsearrangøren den 24. januar 2023 om købet af krydstogtrejsen til den i tilbuddet oplyste pris, at rejsearrangøren uretmæssigt annullerede købet pga. en prisfejl i tilbuddet.

Klageren gør endvidere gældende, at rejsearrangøren skal erstatte klagerens merudgift til købet af en tilsvarende rejse ved en anden rejsearrangør.

Af udateret mail til rejsearrangøren fra klageren fremgår:

”...

Vi har netop talt sammen vedr. ovennævnte krydstogt. Jeg har p.t ikke data på alle rejsende, men kan du ikke sende prisforslag på følgende:

5 rejsende

3 balkonkahytter (2+2+1) med drikkepakke og drikkepenge Fly CPH - Rom afrejse 27.5 - 5.6 (gerne morgen/formiddagsfly på udrejse og eftermiddagsfly hjem. Som sagt medbringer vi en sammenklappelig el-kørestol til min/vores mor på 93 år.

2 hotelovernatninger i Rom - 3 værelser.

...”

Af mail af 24. januar 2023, kl. 17.15, med emnet - Tilbud på cruise - til klageren fra rejsearrangøren fremgår bl.a.:

”...

Tak for mailen og samtalen.

Det kan du tro, det kommer her:

[Tilbud på Costa Diadema 29. maj 2023 – 7 nætter – se mere og reserver kahytterne her](#)

[link]

Pris per kahyt ved 2 personer i kahytten, all inklusive kahytter:

Kr. 9.218

Pris per kahyt ved 1 person i kahytten, all inklusive kahytter:

Kr. 11.445

+ Drikkepenge kr. 580 per person = 2.900 for jer 5.

All Inclusive

Kahyt med helpension inklusive drikkepakke (MyDrinks).

Cruiset inkluderer: Krydstogt i valgt kahyt, helpension, MyDrinks drikkepakke, fri adgang til swimmingpools, jacuzzis, fitnesscenter & teater og underholdning ombord, drikkepenge.

Cruiset inkluderer ikke: Drikkevarer udover drikkepakken, wi-fi, spising i specialrestauranter, udflugter, afbestillings- og rejseforsikring, transfer, evt. udgifter til Corona test, visum og evt. indrejsetilladelser, alt ikke nævnt under "Cruiset inkluderer".

Fly:

Pris per person inkl. 1 stk. indtjekket bagage kr. 3.500.

(Der findes først fly igen 17.15, hvis I vil senere afsted fra København)

...

Hotel i Rom:

Jeg vil anbefale jer dette hotel - [https://\[...\].dk/accommodation/feriebolig-rom/](https://[...].dk/accommodation/feriebolig-rom/) [link]

Pris for 3 værelser til 5 personer inkl. Morgenmad kr. 8.000 for jer alle (2 dobbelt og 1 sgl værelse)

Totalpris:

For 5 personer inkl. fly, 3 x hotelværelser og 3 x balkon kahytter med all inklusive og drikkepenge forudbetalt kr. 58.281.

Bemærk, der er ikke lavet nogen reservation og forbehold tages for udsolgte pladser samt ændrede priser. Husk, at vi ikke kan gemme billetter, så reserver krydstogtet online i dag, så kan du låse prisen fast med din reservation og betale senere.

DERFOR SKAL DU VÆLGE [rejsearrangøren]

...

Når du har reserveret dit krydstogt online på vores hjemmeside, kan vi skræddersy rejsen med fly, lejebiler, private transportere, håndplukkede hoteller, samt fantastiske villaer med egen pool til dit krydstogt.

...

DET SKAL DU BRUGE NÅR DU BESTILLER ONLINE

- Fulde navn som det står i passet på hver rejsende
- Fødselsdatoer på hver rejsende (Kun DD.MM.ÅÅÅÅ)
- Nationalitet på hver rejsende
- Hvem der bor med hvem, bestil en kahyt ad gangen

Ønsker I fly og hotel, så kan du bare sende mig svar tilbage i denne her mail.

..."

Af udbudsmaterialet fra rejsearrangørens hjemmeside (det første link fra rejsearrangørens mail af 24. januar 2023, kl. 17.15, til klageren) – printet den 4. april 2023 – fremgik bl.a.:

"...

Kahyt med balkon

Fra [pris]/-person

...

Pris pr. person

..."

All Inclusive  
[pris]/-pp  
..."

Af mail af 24. januar 2023, kl. 22.36, med emnet – Re: Tilbud på cruise – til rejsearrangøren fra klageren fremgår:

"...  
Tak for tilbuddet, som vi gerne vil acceptere.  
Jeg kommer dog ikke i nærheden af den oplyste krydstogtspris, måske jeg taster forkert? Mht. flyrejse vil jeg høre, om der er en senere hjemrejse? Husk vi har mor med som fylder 94 år på turen, som jeg ser det, skal vi med tog fra skib til Rom og derfra videre til Fiumicino Lufthavn, hvor vi skal være senest kl. 12.35, det bliver en udfordring.  
Ser frem til at høre fra dig, så vi kan få bestillingen endeligt på plads.  
..."

Af mail af 25. januar 2023, kl. 10.32, - SV: Tilbud på cruise – til klageren fra rejsearrangøren fremgår:

"...  
Jamen det kan jeg godt forstå, det er mig, der har lavet en fejl, undskyld, vi har fået nyt system som viser prisen per person og ikke per kahyt.  
Prisen er derfor ikke per kahyt, men per person!  
Så prisen vil være:  
Pris per kahyt ved 2 personer i kahytten, all inklusive kahytter:  
Kr. 18.436  
Pris per kahyt ved 1 person i kahytten, all inklusive kahytter:  
Kr. 11.445  
Totalpris:  
For 5 personer inkl. fly, 3 x hotelværelser og 3 x balkon kahytter med all inklusive og drikkepenge forudbetalt kr. 76.717  
Hvis I stadig vil arbejde videre med den, så kigger jeg selvfølgelig gerne efter et senere fly hjem til jer, så bare sig til.  
..."

Af mail af 25. januar 2023, kl. 12.44, med emnet – Re: Tilbud på cruise – til rejsearrangøren fra klageren fremgår:

"...  
Det var noget af en forskel, men kan ikke se det er vores problem?  
Du/[rejsearrangøren] har fremsat et skriftligt tilbud, som vi skriftligt har accepteret.  
Jævnfør aftaleloven er jeres tilbud bindende.  
I markedsfører jer som specialister på krydstogtsrejser, hvorfor I må stå på mål for de fejl, I laver, det kan aldrig blive kundens problem.  
..."

Af mail af 25. januar 2023, kl. 13.03, med emnet – SV: Tilbud på cruise – til klageren fra rejsearrangøren fremgår:

”...

I har ikke fået et bindende tilbud jævnfør aftaleloven, tilbuddet er tillige behæftet med følgende tekst: ”Bemærk, der er ikke lavet nogen reservation og forbehold tages for udsolgte pladser samt ændrede priser”, det har du enten ikke læst eller vælger at overse i din betragtning.

Når vi sender tilbud, skriver vi nogle gange pris per kahyt eller pris per person, her er bare tale om, at der er blevet byttet om på noget tekst, intet andet.

Vi står på mål for alle de fejl, vi måtte lave, men her er tale om en tastefejl og ikke en fejl på en rejse eller andet.

Du kan acceptere det [rejsearrangørens medarbejder] skriver eller finde nogle andre, som du tror kan hjælpe dig bedre, det er helt op til dig.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 25. januar 2023, kl. 13.25, - Re: Tilbud på cruise – til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg har skam læst forbeholdet.

Jeres problem er, at der ikke er tale om udsolgte kahytter eller ændrede priser men en regnefejl fra jeres side.

Når man modtager et tilbud, må man forvente, at tilbudsgiver sikrer sig, at tilbuddet er korrekt, som køber forventer jeg, at når man accepterer tilbuddet, at det står ved magt.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen overfor rejsearrangøren i en mailkorrespondance den 25. januar 2023 og i mails af 22. og 23. februar samt 5. april 2023 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning af 12.835 kr. svarende til tilbagebetaling af merudgiften til køb af erstatningsrejsen hos en anden rejsearrangør.

Rejsearrangøren gør i mail af 25. januar 2023, kl. 14.24, til klageren bl.a. gældende:

”...

Når man har en bindende booking, har du som minimum oplyst nedenstående på alle rejsende;

**DET SKAL DU BRUGE NÅR DU BESTILLER ONLINE**

- Fulde navn som det står i passet på hver rejsende
- Fødselsdatoer på hver rejsende (Kun DD.MM.ÅÅÅÅ)
- Nationalitet på hver rejsende

Du har også fået til sendt en bookingbekræftelse og et link til ”min rejse”, hvor man kan betale, og her er prisen også oplyst.

Du har ikke foretaget en booking, du har alene fået en mail, som så havde noget forkert tekst, som [rejsearrangørens medarbejder] så gør dig opmærksom på og fremsender de rigtige priser med ”pris per kahyt”. Det er stadigvæk en fejl af [rejsearrangørens medarbejder], men du har ikke købt noget.

På baggrund af ovenstående har du ikke noget bindende tilbud, og jeg afviser din påstand.  
...”

I mail af 4. april 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Der er ikke så mange bilag, da han kun fik et tilbud per mail med links til vores hjemmeside, og da han aldrig har booket eller forhåndsreserveret noget.

...

Vi afviser stadig [klagerens] krav, da der kun var tale om et ikke forpligtende tilbud, og da han tydeligt kunne se de korrekte priser per person på hjemmesiden under hele processen, og han ikke har booket eller forhåndsreserveret noget hos os.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 23. februar 2023 til klageren og i mail af 22. juni 2023 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i mail af 24. januar 2023, kl. 22.36, hvor han accepterede rejsearrangørens tilbud, meddelte, at han ikke ”kom i nærheden af den oplyste krydstogtpris” og samtidig forespurgte på en senere hjemrejse fra Rom.

Klagerens svar med accept af rejsearrangørens tilbud stemte som følge heraf ikke overens med rejsearrangørens tilbud, og må derfor anses som et afslag i forbindelse med et nyt tilbud.

Da rejsearrangøren uden ugrundet ophold i mail af 25. januar 2023, kl. 10.32, meddelte klageren den korrekte pris for kahytterne, finder Ankenævnet ikke, at der er indgået en bindende aftale.

Klagerens krav kan derfor ikke imødekommes.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom rejsearrangøren 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