

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-1445

afsagt den 28. juni 2023

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Krydstogtrejse ”Krydstogt i vikingernes fodspor til Island og Grønland”. Reykjavik, Island. 14.7.-25.7.2022.	
PRIS	I alt 44.944 kr. (inkl. fordelspakke, drikkepenge og havneafgift, ekskl. flybilletter)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. ændring af anløbene i Grønland til Norge efter indskibningen i Reykjavik.	
KRAV	Kompensation på 6.000 kr. Rejsearrangørens underleverandør har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren en rabat på 30 % på et fremtidigt cruise afholdt inden 31. december 2023.	
KLAGEGEBYR	23. november 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	14. marts 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 16.300 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 23. november 2022. 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 [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 12. oktober 2021 et krydstogt ”Krydstogt i vikingernes fodspor til Island og Grønland”, Island, for 2 personer for perioden fra torsdag den 14. juli 2022 til mandag den 25. juli 2022 med indkvartering i udvendig kahyt på krydstogtskibet Norwegian Star. Med helpension.

Flybilletterne til Island tur/retur er ikke en del af pakkerejsen købt hos rejsearrangøren.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Efter indskibning i Reykjavik blev det oplyst, at vi ikke ville komme til Grønland, men i stedet til Norge. Det blev oplyst efter en proces, der tog 2 timer, og hvor vores bagage var bragt om bord.”

På side 3 i rejsearrangørens mail af 12. oktober 2021 – bestillingsbekræftelsen – til klageren står følgende beskrevet:

”...

Nødtelefon

Vores nødtelefon er bemannet 24 timer i døgnet på alle 365 dage om året. Skulle der opstå uforudsete hændelser under opholdet, er det meget vigtigt, at I omgående kontakter vores samarbejdspartner. Hvis samarbejdspartneren ikke er i stand til at løse problemet, skal I kontakte [rejsearrangøren], da vi skal have muligheden for at løse problemet, mens I er på destinationen. I bedes venligst respektere, at der er tale om en nødtelefon, og at den kun må benyttes, hvis der er tale om en nødsituation.

...”

I ordrebekræftelsen vedhæftet rejsearrangørens mail af 12. oktober 2021 til klageren fremgår bl.a.:

”...

[Rejsearrangørens] ansvar for rejsens afvikling

[Rejsearrangøren] er ansvarlig for den i ordrebekræftelsen bekræftede rejse. Konstaterer den rejsende mangler undervejs eller på rejsemålet, skal den rejsende STRAKS underrette [rejsearrangøren], hotel og transportør, således at [rejsearrangøren] får mulighed for at afhjælpe manglen inden for rimelig tid. Underretter de rejsende ikke straks [rejsearrangøren] om evt. mangler, BORTFALDER evt. krav i denne forbindelse. Såfremt afhjælpning foretages inden for rimelig tid og uden væsentlig ulempe for den rejsende, kan erstatningskrav ikke gøres gældende over for [rejsearrangøren].

...

Ring xx xx xx xx | salg@[...].dk | www.[...].dk

...

Ship Name: Norwegian Star

Day	Date	Time	Activity	Port of Call	Country
Thu	07/14/2022	04:00 PM	DEPART	REYKJAVIK	ICELAND
Fri	07/15/2022	12:00 AM	CRUISE		
Sat	07/16/2022	12:00 AM	CRUISE		
Sun	07/17/2022	07:00 AM	ARRIVE-DOCK	NUUK	GREENLAND
Sun	07/17/2022	06:00 PM	DEPART	NUUK	GREENLAND
Mon	07/18/2022	12:00 AM	CRUISE		
Tue	07/19/2022	07:00 AM	ARRIVE-DOCK	QAQORTOQ	GREENLAND
Tue	07/19/2022	06:00 PM	DEPART	QAQORTOQ	GREENLAND
Wed	07/20/2022	07:00 AM	ARRIVE-DOCK	NANORTALIK	GREENLAND
Wed	07/20/2022	06:00 PM	DEPART	NANORTALIK	GREENLAND
Thu	07/21/2022	12:00 AM	CRUISE		
Fri	07/22/2022	12:00 AM	CRUISE		
Sat	07/23/2022	08:00 AM	ARRIVE-DOCK	AKUREYRI	ICELAND
Sat	07/23/2022	09:00 PM	DEPART	AKUREYRI	ICELAND
Sun	07/24/2022	09:00 AM	ARRIVE-DOCK	ISAFJORDUR	ICELAND
Sun	07/24/2022	07:00 PM	DEPART	ISAFJORDUR	ICELAND
Mon	07/25/2022	06:00 AM	ARRIVE-DOCK	REYKJAVIK	ICELAND

...

Rejsebetingelser

Generelle rejsebetingelser

...

Ændringer af pakkerejsen efter aftalens indgåelse

...

Hvis [rejsearrangøren] må aflyse rejsen, eller hvis rejsen ikke kan gennemføres som aftalt, informerer vi om dette hurtigst muligt.

Informationspligten gælder dog ikke for ændringer eller uregelmæssigheder, som må anses for bagateller. Hvis ændringen medfører, at rejsens økonomiske værdi bliver ringere, har du ret til at modtage nedslag i prisen.

Er de ændringer, som [rejsearrangøren] foretager i aftalen, væsentlige, eller aflyses rejsen, uden at dette skyldes dine egne forhold, kan du hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er indbetalt. Du kan også vælge at deltage i en anden pakkerejse efter eget valg, forudsat at [rejsearrangøren] uden uforholdsmæssige omkostninger eller tab kan tilbyde dette. Du skal indenfor den fastsatte frist underrette [rejsearrangøren] om dit valg, efter du har modtaget meddelelse om ændringen. Giver du ikke besked indenfor fristen anses det som en accept af ændringerne.

...

Mangler ved rejsen og reklamation

Konstaterer du mangler efter din rejses begyndelse, skal du straks efter konstateringen klage til den underleverandør, der er oplyst på voucheren. Hvis ikke problemet bliver løst til din fulde tilfredshed, skal du kontakte [rejsearrangøren] med det samme, så vi får mulighed for at afhjælpe manglen.

[Rejsearrangørens] nødtelefon uden for almindelig åbningstid har telefonnummer (+45) [...]. Telefonen er bemandet af [rejsearrangørens] dansktalende personale. Undlader du at klage på behørig vis som beskrevet ovenfor, vil dette have konsekvenser for din ret til efterfølgende at påberåbe dig manglen og for din ret til at opnå compensation. Husk det er

din pligt, at du inden afrejse har læst dine rejsedokumenter grundigt igennem, så eventuelle fejl kan rettes inden afrejse.

...

Afhjælpning

Tilbyder [rejsearrangøren] eller vores underleverandør at afhjælpe manglen på tilfredsstillende vis, kan du ikke kræve afslag eller hæve aftalen, hvis afhjælpningen sker i rimelig tid, er uden omkostninger for dig og samtidig ikke er en væsentlig ulempe for dig.

...”

I ”Krydstogt med Norwegian Cruise Line” vedhæftet rejsearrangørens mail af 6. april 2022 til klageren fremgår bl.a.:

”...

Praktisk Information

Ombordstigning

Ved ankomst til cruiseterminalen afleveres bagage påsat [krydstogtskibets] kuffertmærker til portørerne. Fremvis krydstogtbilletter og pas. Ved check-in bliver der taget et billede, og I bliver spurgt, om I vil betale med kredit-/Visa-kort eller kontant. Herefter udleveres jeres Cruise Card/nøglekort, og I kan gå ombord. Bagagen leveres til kahytten, men der kan gå op til flere timer, så sørg for at have det, I umiddelbart skal bruge i jeres håndbagage (f.eks. medicin, badetøj, skiftetøj).

Gæster, der har foretaget deres online check-in, skal ankomme til terminalen senest en (1) time før den planlagte ombordstigningstid, der er trykt på dine krydstogtsdokumenter. Vi anbefaler stærkt, at gæster gennemfører deres online indtjekning mindst fire (4) dage før sejlads.

...”

I rederiets brev af 14. juli 2022, som klageren fik udleveret ved ombordstigningen på krydstogtskibet på afrejsedagen, er ændringerne af rejseplanen bl.a. beskrevet således:

”...

We are committed to delivering exceptional vacation experiences around the world. As such, it is always our intention to maintain original itineraries. However, at times, unforeseen circumstances require us to make modifications. As a result of inclement weather impacting our scheduled transit from Iceland to Greenland, Norwegian Star’s itinerary has been amended. We do not anticipate these weather conditions to have any impact on the revised itinerary outlined below.

Original Itinerary				Updated Itinerary	
2022	Day	Port	Arr/Dep	Port	Arr/Dep
14-jul	Thurs	Reykjavik, Iceland	OVN/1600	Reykjavik, Iceland	OVN/1600
15-Jul	Fri	At Sea		At Sea	
16-Jul	Sat	At sea		At Sea	
17-Jul	Sun	Nuuk, Greenland	0700/1800	Bergen, Norway	0700/1900
18-Jul	Mon	At Sea		Olden, Norway	0800/2000
19-Jul	Tues	Qaqortoq, Greenland	0700/1800	Alesund, Norway	0800/1700
20-Jul	Wed	Nanortalik, Greenland	0700/1800	Trondheim, Norway	0700/1700
21-Jul	Thurs	At Sea		At Sea	

22-Jul	Fri	At Sea		Akureyri, Iceland	1300/OVN
23-Jul	Sat	Akureyri, Iceland	0800/2100	Akureyri, Iceland	OVN/2100
24-Jul	Sun	Isafjordur, Iceland	0900/1900	Isafjordur, Iceland	0800/1800
25-Jul	Mon	Reykjavik, Iceland	0600/1600	Reykjavik, Iceland	0600/1600
..."					

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

"...

Vi er nu hjemme fra vores krydstogt. Da vi kom igennem et 2 timers checkin i Reykjavik, fik vi udleveret denne seddel, hvor der stod, at vi ikke skulle til Grønland. Vi ville i stedet komme til Norge, hvor vi godt nok har været mange gange før. Umiddelbart kan jeg ikke se, at de har orienteret os via mail. De tilbød os 30% på vores næste cruise, hvad vi ikke var interesseret i. Vi stod derfor og skulle afgøre, om vi ville ophæve købet her og nu – i et fuld booket Reykjavik og med en amerikansk mastodont som modpart.

Vi valgte at forsætte; men jeg talte med flere om muligheden for at få en kontant reduktion, hvad der ikke kunne lade sig gøre. De annoncerede det endda i højtaleren! Da jeg ikke kunne se, hvad I skulle kunne gøre ved det her og nu, så valgte jeg alene at tale med folk ombord.

Nu er vi tilbage fra et fint krydstogt, der dog ikke omfattede de 3 vigtigste rejsemål for os. Vi står også med udgifter til 2 SAS-billetter samt 2 overnatninger i Reykjavik, der jo kunne være erstattet af noget meget billigere. Så jeg tænker, at vi er berettiget til et afslag. ..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 15. februar 2023 til Ankenævnet.

[Rederiet] har før ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren et gavekort til et fremtidigt krydstogt på 30 % af rejsens værdi, men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver 6.000 kr. i kompensation.

Rejsearrangøren gør i mail af 15. september 2022 til klageren bl.a. gældende:

"...

Jeg beklager den lidt sene tilbagemelding efter jeres krydstogt i juli. Vi har afventet tilbagemelding fra [rederiet].

Desværre blev jeres krydstogtrejse ændret som følge af dårligt vejr fra Island mod Grønland. I sådanne tilfælde er kaptajnen altid i kontakt med de ansvarlige myndigheder, og tager altid beslutning af hensyn til passagerernes og skibets sikkerhed.

Vi har fuld forståelse for skuffelsen ved at jeres rejse blev ændret, men det er desværre en situation ingen har kunne være forberedt på. I og med at I ikke har kontaktet [rejsearrangøren] og valgte at tage imod rederiets tilbud og tage på krydstogtrejsen, har I dermed accepteret rederiets tilbud og der vil ikke blive kompenseret yderligere eller for jeres øvrige arrangement i form af hotel og fly, som I selv har stået for.

...”

Af rederiets mail af 9. september 2022 til klageren vedhæftet rejsearrangørens ovenstående mail af 15. september 2022 til klageren fremgår bl.a.:

”...

Unfortunately, there are many factors which can impact the sailing schedules from time to time. We do understand your disappointment relating to the itinerary change to the voyage. Naturally such decisions are not made lightly, and without due regard to the consequential disappointment to guests.

Please accept my sincere apologies [klagerens navn] concerning the change to your itinerary. We fully appreciate the frustration and irritation caused to you. I can assure you that we never take such decisions lightly, because we understand our customers take a great deal of time when confirming their travel arrangements. When we must change any of our itineraries, we will make every effort to inform our guests as quickly as possible. Sometimes it is necessarily to change the itinerary, we do cover such possibilities in the brochure and website. As explained in the terms and conditions section, we do reserve the right to cancel, postpone or delay any port of call without prior notification. While every effort is made to adhere to the published schedule, there are those instances that necessitate change, and this was one of those times. Unfortunately, we will not refunding you're your cruise or your flights.

...”

I mail af 7. februar 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi blev først bekendt med uvejret i Grønland og kaptajnens beslutning at ændre rejseruten, da kunden efter hjemkomst kontaktede os d. 27. juli, hvor kunden vedhæftede brev fra [rederiet]. Vi har ikke haft mulighed for at underrette kunden før afrejse.

...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 15. februar 2023 og 9. marts 2023 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at rederiet den 14. juli 2022 – på afrejsedagen umiddelbart inden klagerens ombordstigning – udleverede et brev til klageren om, at anløbene i Grønland dag 4, 6 og 7 i perioden fra søndag den 17. juli 2022 til onsdag den 20. juli 2022 på grund af dårligt vejr blev ændret til anløb i Norge i stedet for Grønland som bestilt.

Rejsearrangøren gør gældende, at klageren ikke har reklameret og dermed har mistet retten til at påberåbe sig manglen.

Ankenævnet finder, at rejsearrangørens ændringer af sejlruten til Norge i stedet for Grønland er væsentlige ændringer af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, der har medført, at rejsen har haft en lavere kvalitet for klageren, hvorfor klageren har krav på et forholdsmæssigt afslag

i prisen. Den omstændighed, at klageren ikke har reklameret over manglen på rejsemålet, findes ikke at kunne afskære klageren fra at kræve et nedslag i rejsens pris, idet rejsearrangøren i det konkrete tilfælde ikke ville have kunnet afhjælpe manglen.

Det skal endvidere bemærkes, at forholdsmæssigt afslag gives efter lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 27, på et objektivi grundlag og derfor uafhængigt af, om manglen – ændringen af sejlruten pga. vejrforholdene – kan bebrejdes rejsearrangøren.

Lovens § 28, stk. 1, nr. 3, om uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder vedrører kun rejsearrangørens fritagelse for erstatningsansvar og ikke om betaling af forholdsmæssigt afslag som følge af mangler pga. uundgåelige og ekstraordinære omstændigheder.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget herfor fastsættes efter en skønsmæssig vurdering til i alt 16.300 kr.

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

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 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:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 16.300 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 23. november 2022. 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 [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.950 kr. plus moms, i alt 2.437,50 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand