

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 22-1458

afsagt den 28. juni 2023

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(4 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Flodkrydstogt ”Julekrydstogt på Rhinen”. København, Tyskland. 27.11-1.12.2022	
PRIS	I alt 24.075 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende indkvartering navnlig pga. manglende fransk altan.	
KRAV	Kompensation på i alt 4.600 kr.	
KLAGEGEBYR	2. december 2022	
SAGEN FULDT OPLYST	14. marts 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 2.400 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 2. december 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 6. juli 2022 på rejsearrangørens hjemmeside et flodkrydstogt ”Julekrydstogt på Rhinen” med togrejse t/r fra København til Köln, Tyskland, for 4 personer for perioden fra søndag den 27. november 2022 til torsdag den 1. december 2022 med indkvartering i to kahytter på hoveddæk med fransk altan på krydstogtskibet M/S Arena samt forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag-programmet.

Den 19. oktober 2022 – 39 dage før afrejse – meddelte rejsearrangøren klageren, at skibet var ændret til M/S Amethyst Classic, hvilket klageren accepterede.

Klageren gør gældende, at indkvarteringen på M/S Amethyst Classic var utilfredsstillende, da den tildelte kahyt ikke havde fransk altan, som oprindeligt bestilt, men i stedet et vindue med dårligere udsyn, og at klageren ikke havde forstået, at ændringen af skib også medførte ændring af kahytstype.

Af billetten, fremsendt til klageren sammen med bestillingsbekræftelsen, fremgår bl.a. følgende:

”...

Hotel: M/S Arena

...

Beskrivelse	Å-pris	Totalt
2 x Kahyt på hoveddæk med fransk altan (4 personer)	DKK 5.995	DKK 23.980

...

Voucher

...

Rooms: 2 x cabin on main deck with french balcony

...”

Af udskrift af rejsearrangørens hjemmeside fremgår bl.a. følgende:

”...

Evt. tillæg pr. person

Superior kahyt på hoveddæk med fransk altan kr. 650

Superior kahyt på øvre dæk med fransk altan kr. 1100

Kahyt på hoveddæk med fransk altan som enekahyt kr. 1600

...”

Af rejsearrangørens mail af 19. oktober 2022 til klageren fremgår følgende om ændring af rejsen:

”...

Vi skriver til dig, for at informere dig om, at turen vil blive gennemført med et andet skib end oprindeligt planlagt. Det oprindeligt planlagte skib kan desværre ikke sejle for tiden, da den britiske forpagter af skibet er gået i betalingsstandsning.

Vi har derfor via en af vore gode samarbejdspartnere i stedet fået indsat skibet Amethyst Classic på turen i stedet. Skibet råder over kahytter på hoveddæk med vindue samt kahytter på øvre dæk med fransk altan. Du finder beskrivelsen af skibet her: [https://www.\[Rejsearrangøren\].dk/krydstogtskib/m-s-amethyst-classic](https://www.[Rejsearrangøren].dk/krydstogtskib/m-s-amethyst-classic)

Noget helt specielt for dette skib er, at der findes et velværeområde ombord - som byder på sauna og indendørs pool. Med andre ord det oplagte sted at slappe af efter turene på julemarkedet.

Hele rejsen - herunder togrejsen og de inkluderede udflugter - ændres ikke. Det er kun skibet, som bliver et andet skib. Der indgår stadig helpension og drikkevarer til måltiderne ombord indgår naturligvis også fortsat.

For god ordens skyld gør vi dog opmærksom på, at såfremt du grundet denne ændring ønsker at annullere rejsen, er det muligt ved henvendelse til os indenfor 7 dage.

Vi håber dog, at du stadig ser frem til turen og har lyst til at deltage. For at bekræfte din fortsatte deltagelse i turen beder vi dig klikke på linket nederst i denne mail.

Har du spørgsmål til turen er du naturligvis velkommen til at kontakte os.

...”

Af billetten fremsendt til klageren efter ændringen af skibet fremgår bl.a. følgende:

”...

Hotel: M/S Amethyst Classic

...

Beskrivelse	Å-pris	Totalt
2 x Kahyt på hoveddæk m. vindue (4 personer)	DKK 5.995	DKK 23.980

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 29. november 2022 – rejsens dag 3 – til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Vi har booket en rejse på hoveddæk med fransk altan.

På tidspunkt for booking var der en prisforskel på fransk altan og vindue. Vi valgte at betale merprisen for fransk altan.

Desværre bliver I nødt til at hyre et nyt skib, som I meddeler. I denne meddelelse er der intet oplyst om dæk eller værelse, og jeg regner selvfølgelig med, at vi stadig beholder den franske altan.

Jeg bliver noget overrasket, da det viser sig, at vi skal bo uden fransk altan, og gør rejselederne opmærksomme på dette. De gør et stort arbejde for at finde hoved og hale, og får den besked af kontoret, at det er grundet skift af skib.

Jeg undersøger nu prisforskellen på kahyttyperne og kan se, at dette er 650 kr. pr. person. Dette vil vi have refunderet. Derudover er herlighedsværdien af vores rejse forringet og for dette vil vi have 500 kr. pr. person.

...”

Klageren kræver compensation på i alt 4.600 kr. for manglende fransk altan samt forringet herlighedsværdi som følge heraf.

Rejsearrangøren gør i mail af 29. november 2022 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi er kedede [...] du ikke finder tilfredsstillende, og det vil vi naturligvis gerne beklage. Vi afviser dog krav om kompensation og henviser til vores ændringsmail af 14-10-22 [19-10-22] - bekræftet af Jer [...] 10-22 hvoraf kahytstype fremgår:
2 x Dobbeltkahyt på hoveddæk (4 personer)
I en separat mail har vi netop gendelt bookingbekræftelsen.
...”

I mail af 3. februar 2023 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Det er faktisk forkert, når klager påstår (på bilag [...]) at han har betalt ekstra for at få en kahyt med fransk altan. Dette underbygges også af de bilag som klager selv har indsendt (billetterne på bilag [...] og [...]) Som det fremgår heraf er der kun betalt 5.995,- som er rejsens grundpris og det er endda vist på billetten at der er betalt 0,- i øvrige tilvalg. Det fremgår af turens program, at der netop var tillæg for at komme på øvre dæk (se vedhæftede bilag) Desværre indgik det oprindelige skib, MS Arena, i et engelsk konkursbo, og blev af kurator pålagt ikke at sejle ud. Vi måtte derfor annullere de oprindelige rejser – og i stedet tilbyde et lignende krydstogt med skibet MS Amethyst Classic. Dette redegør vi for på skrift overfor klager i bilag [...] – og det er værd at bemærke:

- Vi skriver tydeligt at kahytter på hoveddækket er med vindue – og kun kahytter på øvre dæk er med fransk altan
- Vi giver klager mulighed for at annullere rejsen og få det fulde indbetalte beløb refunderet

Al ovenstående information er sendt til klager på et varigt medie i form af en mail. Derudover sendte vi også link til skibsbeskrivelsen (fremgår også af bilag [...]) hvor det tydeligt fremgår at kahytter på hoveddæk på dette skib er med vindue – og ikke fransk altan.

Samme information er at finde på billetten som vi sendte til klager den 18. oktober [november] (bilag [...]) hvor der står ”Kahyt på hoveddæk m. vindue”

Klager skriver i sin reklamation til os (bilag [...]) at de valgte at betale merprisen. Det er ikke korrekt – der var fransk altan på hoveddækket på Arena – der findes slet ikke kahytter kun med vindue på Arena. Det er derfor også forkert, når klager skriver, at de valgte at betale merprisen. Lige så forkert er det, når klager skriver at der ”intet er oplyst om dæk eller værelse” for det fremgår jo sort på hvidt af bilag [...], at der på det nye skib Amethyst kan vælges mellem kahytter på hoveddæk med vindue eller kahytter på øvre dæk med fransk altan.

Jeg vil derfor bede klager redegøre for:

- Hvorledes har han fået opfattelsen for, at han har betalt 650,- ekstra pr person, når dette beviseligt ikke er tilfældet. Som dokumentation vedhæfter jeg en oversigt over de to betalinger, som der er foretaget på denne tur. Det fremgår tydeligt, at der er betalt depositum den 25. juli og restbeløb den 27. september og det totale beløb er 24.075,-
- Det svarer præcis til 4 * rejsens grundpris a 5.995,- + vores administrationsgebyr på 95,-.
- Hvorledes klager kan gøre gældende overfor Ankenævnet, at vi ikke informerede om, at kahytterne på hoveddæk på Amethyst kun var med vindue – når klager selv har indsendt

vores informationsskrivelse (bilag [...]) hvoraf dette fremgår – ligesom det også fremgår af klagers billet (bilag 3) OG det fremgår af turens program som klager modtog som PDF-fil igen i forbindelse med afrejseinformationen udsendt 18. november.

- Hvad kunne vi have gjort anderledes? Vi har givet klager mulighed for at annullere og få pengene refunderet – eller om at tage med og få indkvarteringen i en kahyt med vindue.

Slutteligt skal det nævnes, at turen er gennemført præcis som beskrevet i turens program. Ændringerne – samt muligheden for at annullere er tilsendt klager på skrift.

...”

Ankenævnets afgørelse

Det er ubestridt, at rejsearrangøren den 19. oktober 2022 – 39 dage før afrejse – meddelte klageren, at det købte flodkrydstogt på Rhinen med skibet M/S Arena med indkvartering i kahyt på hoveddæk med fransk altan blev ændret til et flodkrydstogt med et andet krydstogtskib, M/S Amethyst Classic, hvilket klageren accepterede.

Ankenævnet finder dog ikke, at det ved denne meddelelse fremstod klart, forståeligt og tydeligt for klageren, at ændringen af flodkrydstogtskibet også betød, at klagerens indkvartering blev ændret til en anden kahytstype beliggende på hoveddæk.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren først efter hans accept af ændringen af krydstogtskibet over for rejsearrangøren, modtog en ny billet, hvor indkvarteringen var i kahyt på hoveddæk med vindue.

Efter § 18, stk. 2 og 3, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, skal rejsearrangøren ved væsentlige ændringer af et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, uden unødigt forsinkelse oplyse den rejsende klart, forståeligt og tydeligt på et varigt medium om bl.a. hvilke ændringer der foreslås, og betydningen for pakkerejsens pris. Hvis den rejsende accepterer at deltage i en erstatningspakkerejse og erstatningspakkerejsen får en lavere kvalitet eller værdi, har den rejsende krav på et forholdsmæssigt afslag i prisen.

Da rejsearrangøren ikke har kunnet opfylde den oprindelige aftale, og den oprindeligt bestilte flodkrydstogtrejse med indkvartering i en kahyt med fransk altan blev ændret til et flodkrydstogt på et andet skib med indkvartering i en anden kahytstype – kahyt uden fransk altan – end bestilt, finder Ankenævnet, at der foreligger en væsentlig ændring af et af rejseydelsernes væsentligste kendetegn, jf. § 6, stk. 1, nr. 3. Pakkerejsen har som følge af ændringen af indkvarteringen haft en lavere kvalitet, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Den omstændighed, at klageren ikke reagerede på den ændrede indkvartering efter fremsendelsen af den nye billet, kan ikke føre til et andet resultat, idet det ikke fremgik klart, tydeligt og forståeligt, at indkvarteringen var ændret til kahyt uden fransk altan.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 2.400 kr.

Ankenævnet henstiller til, at rejsearrangøren i overensstemmelse med lovens § 18, stk. 2, nr. 1, ved et tilbud om afhjælpning af en annulleret rejse med en erstatningsrejse uden unødigt

forsinkelse oplyser den rejsende klart, forståeligt og tydeligt på et varigt medium om, hvilke ændringer der foreslås og betydningen for pakkerejsens pris.

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 2.400 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 2. december 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