

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2014/0212

afsagt den 21. maj 2015

KLAGER	K v/F	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Safarirejse. ”Privat Kenya Drømmesafari med opgradering til Ashnil Mara Camp”. Kenya. 25.10.-7.11.2014.	
PRIS	I alt 50.400 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende tilbagebetaling af depositum ved afbestilling af rejsen pga. risikoen for terror og Ebola.	
KRAV	”Depositum [12.000 kr.] eller dele deraf refunderet”	
SAGEN INDBRAGT	14. januar 2015	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 20. marts 2014 en safarirejse ”Privat Kenya Drømmesafari med opgradering til Ashnil Mara Camp” til Kenya, for 2 personer for perioden fra lørdag den 25. oktober til fredag den 7. november 2014 med safariindkvartering i dobbeltværelse og forplejning i henhold til dag-til-dag programmet i perioden 1.– 8. september 2014 og i dobbeltværelse med All Inklusive på hotel Travellers Beach i Mombasa i perioden 8.- 13. september 2014. Med ballonsafari og besøg ved Karen Blixen Farm.

Klageren afbestilte rejsen den 12. august 2014.

Klageren har, for nogle rejsende, indbragt i alt 3 klagesager for Ankenævnet (sag nr. 2014/0212, sag nr. 2014/0217 og sag nr. 2014/0229), og klageren har fuldmagt til at repræsentere dem alle.

Klageren gør gældende, at ”Vi afbestilte rejsen idet vi i august blev, via udenrigsministeriets hjemmeside, bekendt med terrorrisikoen ved rejser til Somalias grænseområder. Der var forhøjet risiko ved ophold i Nairobi og Mombasa (byer vi skulle besøge). Man frarådede ophold på steder som offentlig transport, bar/natklub, bygninger/steder med mange mennesker osv. Ved samme lejlighed omtalte vi også, at det eneste der manglede af risikoer var Ebola!!... De nægtede og nægter fortsat at tilbagebetale vort depositum...”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Dag 2...: Nairobi – Det smukke Aberdare-højland

Ankomst til Nairobi, hvor [B]' dansktalende ekspert-rejseleder [...] byder velkommen. Fra lufthavnen køres I til vores samarbejdspartners lounge lidt uden for lufthavnen. Her kan man klæde om, få lidt at spise og evt. få et bad. Herfra går det ad den nye ringvej uden om Nairobi mod nord, hvor nogle af landets frodigste landbrugsområder passeres. Efter godt to timer passerer I byen Nyeri, og fortsætter videre til det charmerende og dejligt beliggende Aberdare Country Club for en herlig frokost i omgivelser, der oser af kolonitidens Kenya.

...

Overnatning og måltider på Aberdare Country Club.

Dag 3...: Kenyas enestående trætop hotel

...

I fortsætter nu med kørsel ind i hjertet af den tætte Aberdare-skov og trætop lodgen, The Ark, der ubetinget byder på de bedste oplevelser af dyrelivet i Kenyas frodige højland.

...

Middag og overnatning på The Ark.

...

Dag 4...: Vandretur og sejltur på Lake Naivasha

...

Fra det frodige højland sættes kursen mod vest til gravsænknungen The Great Rift Valley og den smukke Naivasha-sø.

...

I indkvarteres for to nætter på det herlige Lake Naivasha Sopa Lodge, der ligger i en smuk park direkte ned til søen.

...

Dag 5...: Næsehorn i Nakuru

Tidlig morgenmad og herefter kører I direkte til nabosøen, den lille, men dejlige, Lake Nakuru.

...

Dag 6...: Den store savanne Masai Mara byder velkommen

Safarien fortsætter mod sydvest gennem The Great Rift Valley til Masai Maras sletter.

...

I forventes at ankomme til Mara-området midt på dagen, og nyder den medbragte madpakke undervejs. En stor del af de sidste timer før ankomsten til lodgen er en lang safarikørsel (game drive), før der er indkvartering for tre nætter på Mara Fig Tree Camp eller Ashnil Mara Camp.

...

Dag 9...: Masai Mara – Nairobi – Mombasa

Safarituren slutter og der køres retur til Nairobi. Undervejs nydes medbragt frokost inden ankomst til Nairobi og besøg ved Karen Blixens Farm. Herfra køres der til lufthavnen, hvor I kl. 18.00 flyver til Mombasa. Det er også her i tager afsked med jeres guide G. En flyvetur på ca. 1 time. Transfer fra lufthavnen til Travellers Beach Hotel. Indkvartering for fem nætter med all-inclusive. Travellers Beach Hotel er beliggende direkte til stranden og det varme ocean.

...

Dag 14...: Mombasa – Billund

Tidlig transfer fra hotellet, hvor I kl. 05.30 flyver fra Mombasa via Nairobi og Amsterdam med ankomst samme aften i Billund kl. 22.50.

...”

Af klagerens ”Ordrebekræftelse” fremgår bl.a.:

”...

Der henvises til vore almindelige rejsebetingelser omkring deltagelse i pakkerejser [www.\[B\].dk](http://www.[B].dk)

...”

Af bureauets ”Rejsebetingelser” fremgår endvidere:

”...

Ændring af bestilling

Efter den bindende tilmelding - indbetaling af depositum - kan rejsen ikke ændres uden omkostninger. Det koster et ekspeditionsgebyr på kr. 1.000 samt dertil de til enhver tid gældende ændringsgebyrer fra luftfartselskab eller andre leverandører tilknyttet rejsen.

Afbestilling

Ved afbestilling af rejsen 70 dage eller mere før afrejse - uden afbestillingsforsikring - er depositum tabt.

Ved afbestilling mindre end 70 dage før afrejse er der udover depositum tabt følgende:

Dage før afrejse	% Af rejsens pris tabt
70 dage eller mere	Depositum tabt.
69 - 21 dage	60 % af rejsens pris (inkl. depositum).
20 -7 dage	80 % af rejsens pris (inkl. depositum).
Mindre end 7 dage	Hele rejsens pris tabt.

...

Hvis forholdene på rejsemålet indenfor et tidsrum af 14 dage før afrejsen er af en sådan karakter, at der vil være nærliggende fare for rejsedeltagerens liv eller førlighed, dvs. krigshandlinger og naturkatastrofer, refunderes rejsens samlede pris. Det vil dog være en betingelse, at danske myndigheder (Udenrigsministeriet) direkte fraråder rejse til det pågældende område. Dette gælder dog ikke, såfremt rejsedeltageren ved indgåelsen at aftalen var bekendt med forholdene, eller de var alment kendt.

...”

Af ”Udenrigsministeriets Rejsevejledning – Kenya” senest redigeret 15. august 2014 fremgår bl.a.:

”...

På baggrund af de igangværende kenyanske militære operationer i Somalia, er der generelt en forhøjet risiko for terrorisme i Kenya. Denne risiko vurderes at være meget høj i hovedstaden Nairobi og i kystbyen Mombasa samt i det nordøstlige Kenya.

Der er endvidere risiko for politisk uro og demonstrationer i hele landet.

Rejsende til Kenya bør udvise stor agtpågivenhed og det frarådes at benytte offentlige transportmidler. Det anbefales til enhver tid at holde sig orienteret om sikkerhedssituationen lokalt. Alle rejser frarådes til følgende områder: Alle grænseområder mod Somalia samt kysten nord for Lamu op til grænsen mod Somalia.

Desuden frarådes alle ikke-nødvendige rejser til kysten i et område på 150 km fra grænsen til Somalia, samt Lamu og Manda øerne.

Ikke-nødvendige rejser frarådes til den øvrige del af North Eastern Province.

Sikkerhed og terrorrisiko

På baggrund af de igangværende kenyanske militære operationer i Somalia er der generelt en forhøjet risiko for terrorisme i Kenya. Denne risiko vurderes at være meget høj i hovedstaden Nairobi og i kystbyen Mombasa samt i det nordøstlige Kenya.

Truslen retter sig særligt mod centrale offentlige bygninger, indkøbscentre, restauranter, hoteller, offentlige transportmidler, barer og natklubber, hvor større menneskemængder samles.

Den 5. juli 2014 fandt et terrorangreb sted i et indkøbscenter i Hindi by i Lamu County, hvor mindst 13 personer blev dræbt og et ukendt antal sårede. Hindi ligger mellem Mpeketoni by og Mokowe by, 15km fra Lamu by.

Den 5. juli 2014 fandt et terrorangreb sted på en politistation i Gamba by i Tana River County, hvor mindst 10 personer blev dræbt og et ukendt antal sårede. Gamba ligger 100km vest for Hindi by og 70 km vest for Mepketoni by.

Den 6. juli 2014 blev to russiske borgere såret, hvoraf en senere afgik ved døden, under et bevæbnet røveri i nærheden af Fort Jesus på Mombasa Island.

I midten af juni fandt to terrorangreb sted i og i nærheden af Mpeketoni by, der ligger ca. 100 kilometer syd for den somaliske grænse og 20 kilometer fra Lamu Island. Der er rapporteret

om mindst 58 dræbte og et stort antal sårede.

Den 16. maj fandt to eksplosioner sted ved Gikomba markedet 2,5 km øst for Nairobis center. Der er rapporteret om 10-12 døde og over 70 sårede. Eksplosionerne skulle ifølge det lokale politi være sket i form af en granat kastet mod en minibus og en fjernstyret bombe (IED) nedgravet ved en markedstand.

I begyndelsen af maj 2014 fandt 4 forskellige terrorangreb sted i henholdsvis Mombasa samt Nairobi. Angrebene i Mombasa var rettet mod et hotel samt offentlige transportmidler. Angrebene i Nairobi var udelukkende rettet mod offentlige transportmidler.

Den 21. september 2013 fandt et terrorangreb sted i West Gate shopping center i Nairobi med adskillige dræbte og sårede.

Der er betydelig risiko for, at yderligere angreb kan forekomme.

Der er endvidere risiko for politisk uro og demonstrationer i hele landet.

Ud over den generelle terrortrussel i landet er der, som følge af militante ekstremistiske gruppers skærpede fokus på Danmark, en risiko for, at terrorangreb og bortførelser kan blive rettet mod danskere i landet. Dette gælder specielt i tilfælde, hvor personer umiddelbart kan identificeres som danske.

...

Særlige geografiske risikoområder

Alle rejser frarådes til grænseområderne op til Somalia, desuden frarådes alle ikke-nødvendige rejser til kysten i et område på 150 km fra grænsen til Somalia.

Alle rejser til den del af North Eastern Province, som grænser op til Somalia frarådes på grund af risiko for angreb, herunder bortførelser af udlændinge, fra militante ekstremistiske grupper fra Somalia.

Den 11. september 2011 blev en britisk statsborger dræbt og en blev bortført ved kysten nord for Lamu i grænseområdet til Somalia. Den 1. oktober 2011 blev en fransk statsborger bortført fra et turistområde nær Lamu 150 km fra grænsen til Somalia.

Ikke-nødvendige rejser til den øvrige del af North Eastern Province (Mandera, Wajir og Garissa) frarådes.

I følgende områder bør man udvise størst mulig forsigtighed: Coast Province (den sydlige del af Tana River distriktet), den nordlige og centrale del af Eastern Province (Moyale, Isiolo, Marsabit) samt den nordlige del af Rift Valley Province (Turkana, Samburu og den nordlige del af Laikipia). Samburu, Buffalo Springs og Shaba reservaterne, nord for byen Isiolo, er beliggende inden for dette område. Rejsende som ønsker at besøge disse reservater bør anvende velansete rejsearrangører, udvise ekstra forsigtighed og kun rejse i dagtimerne.

...

I mail af 10. september 2014 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Vi bekræfter hermed at rejsen annulleres, og at depositum er fortabt.

...”

Klageren har nærmere begrundet klagen i mail af 27. september 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Du bedes venligst bekræfte, at [B] har tilbageholdt indbetalt depositum på 6 x kr. 6.000,-

i alt kr. 36.000.- betalt 27. marts 2014

på trods af rettidig afbestilling og ikke mindst set i lyset af Udenrigsministeriets anbefalinger - senest opdateret den 15. August 2014.

...

Vi foreslog, at [B] i stedet konverterede vort depositum til anden rejse - f.eks. Sydafrika. Dette har vi endnu ikke fået en tilbagemelding på.

Venligst meddel os, om vi kan forvente, at [B] tilbyder os en anden afrikarejse, således vort depositum ikke er tabt.

I modsat fald bedes [B] skriftligt meddele os, at Udenrigsministeriets anbefalinger IKKE er grundlag nok for en vederlagsfri afbestilling.

..."

I mail af 14. oktober 2014 til bureauet anfører klageren bl.a.:

..."

Situationen taget i betragtning ridser vi lige vores "historik" op.

20/3 Rejserne bestilles - afrejsedato 25. oktober 2014

Vi modtager ordrebekræftelse. Pris Kr. 50.400.- per par

27/3 Vi indbetaler depositum på. Kr. 12.000.- per par

7/7 Udenrigsministeriet advarer mod at rejse til Somalias grænseområder (Kenya)

14/7 Udenrigsministeriet opdaterer advarslen

12/8 3 rejsedeltagere møder personligt op hos [B] og taler med en medarbejder. Vi gør gældende, at terrorrisikoen på feriedestinationen er øget ligesom vi sporadisk nævner Ebola som en mulig kommende risiko. Vi ønsker at afbestille rejserne eller få flyttet rejserne til Syd Afrika. Dette reageres der ikke på.

15/8 Udenrigsministeriet opdaterer oplysninger om situationen i Kenya og fraråder direkte rejser til bl.a. Mombasa, Nairobi (Somalias grænselände), (Se løvrigt min tidligere fremsende mail til [B] dateret den 27.9)

8/9 Vi opsøger igen [B] og taler denne gang med L.

Vi henviser igen til den øgede terrorrisiko i Kenya og ønsker at afbestille rejserne.

9/9 Vi modtager mail fra [B], hvor man nu forlanger 60 % af rejsernes pris betalt!

L har igennem forløbet ikke været særlig imødekommende endsige informativ.

Hun har alene henvist til vor omtale af Ebola og totalt ignoreret vor frygt for terrorhandlinger og den øgede risikoen i bl.a. Mombasa - et at vore rejsemål.

9/9 Vi er uforstående og henviser til vore besøg på [B] kontor den 12/8 og den 8/9.

10/9 Via mail får vi besked på, at rejserne nu er afbestilt, men også at vi har mistet vort depositum på kr. 12.000.- per par.

Vi blev ikke tilbudt alternativ rejse og [B] sidder Udenrigsministeriets råd og vejledninger overhørigt.

27/9 Vi fremsender mail til [B] (se tidligere fremsendt mail)

...

8/10 Vi modtager nu svar. Vi vil blive tilbudt alternativ rejse, men [B] vil forbeholde sig ret til at modregne et gebyr på kr. 1.500-2.000,- per person i det tilbageholdte depositum på kr. 6.000,- per person.

I den forbindelse skriver du, at du - C - tror, der er tale om en misforståelse.

I samme mail anfører du følgende:

CITAT

at en rejse kan annulleres uden omkostninger, når Udenrigsministeriet fraråder rejser til et land.

I sådanne tilfælde refunderes det fulde indbetalte beløb.

CITAT SLUT

På ovennævnte baggrund må vi anmode om at få hele vort depositum tilbagebetalt svarende til kr. 12.000.- per par.

Udenrigsministeriet har på egen hjemmeside så sent som den 15. august frarådet rejser til området og vor rejse skulle påbegyndes den 25. oktober 2014.

Vi udelukker bestemt ikke, at vi på et senere tidspunkt vil rette henvendelse til [B] omkring bestilling af et Afrika arrangement.

I skrivende stund vil vi dog foretrække at være frit stillede og forventer derfor - situationens alvor taget i betragtning - at få refunderet det fulde indbetalte beløb (kr. 36.000,- svarende til kr. 6.000,- per person.)

...

Klageren og en af klagerens medrejsende har yderligere begrundet klagen i mails af 14. og 20. oktober 2014 til bureauet og mail af 20. marts 2014 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Depositum [12.000 kr.] eller dele deraf refunderet”.

Bureauet gør i mail af 8. oktober 2014 til klageren og klagerens medrejsende bl.a. gældende:

”...

Vores opfattelse har været, at jeres annullering har været med henvisning til situationen i Kenya og jeres frygt for ebola i Afrika generelt.

Og at I slet ikke vil til Afrika.

Såfremt I ikke ønsker at rejse til Afrika, er jeres depositum jf. vores rejsebetingelser desværre fortabt.

Depositum går til at sikre flybilletter, reservation af værelser på hoteller etc.

Annuleres rejsen inden afrejse har vores leverandører sikret sig ved et sæt annulleringsregler, som vi har indarbejdet i vores rejsebestemmelser.

En rejse kan annulleres uden omkostninger, når Udenrigsministeriet fraråder rejser til et land.

I sådanne tilfælde refunderes det fulde indbetalte beløb.

Rejsevejledningen til Kenya var på jeres annulleringstidspunkt ikke til at man frarådede rejser til Kenya.

Vi kan have stor forståelse for de tanker, der ligger til grund for at aflyse en rejse.

Men det ændrer ikke på de gældende regler omkring annullering. Når det så er sagt, vil vi gøre alt hvad vi kan for at hjælpe med f.eks. en rejse til et andet land.

Og kan vi minimere omkostningen på at ændre på rejsemål (fra Kenya til f.eks. Sydafrika), så gør vi naturligvis dette.

...

Lad mig, som L gjorde det for jer, understrege, at al flytrafik fra Vestafrika til Øst- og Sydafrika er indstillet. Ebola er ikke luftbåren. Det smitter ved udveksling af kropsvæsker, bid fra en art flagermus (der udelukkende lever i Vestafrika), eller ved uheld fra plejepersonale til syge mennesker ramt af ebola.

Jeg vil ikke have noget problem i at rejse til Kenya. [X] rejser til Uganda i næste måned. Vi byder jer meget gerne velkommen til Afrika, og lad mig understrege, at i så fald vil jeres fulde depositum ikke være fortabt. Der vil, afhængigt af destination, være et eller andet ændringsgebyr forbundet med en ny destination - typisk omkring en 1.500 - 2.000 per person. Det indbetalte beløb er ikke forbundet med en udløbsdato, dog hører vi gerne fra jer omkring valg af anden destination, endelig beslutning om annullering eller andet.
 ...”

I mail af 15. oktober 2014 til klageren og klagerens medrejsende anfører bureauet bl.a.:

” ...

Jeg vil gerne gentage, at vi følger Udenrigsministeriets rejsevejledning.

Denne er ikke, og var per 15. august heller ikke, til at der frarådes rejser til Kenya. Ej heller er der heri nævnt noget om risiko for ebola i Kenya.

Til orientering er en rejsevejledning (med frarådning af rejser til et bestemt land) gyldig annulleringsgrund med 14 dage til afrejse.

Per dags dato frarådes der ikke safarirejser til Kenya.

Rejser blev heller ikke frarådet 14 dage inden jeres afrejsedato.

Per 10/09 bekræfter [X], at I har annulleret rejsen. Efterfølgende, men samme dag, modtager I kreditnotaer for restbeløbet.

I har valgt at annullere rejsen, og efterfølgende har vi - senest i oktober - været i dialog omkring andre muligheder - blandt andet ændring af rejsemål mod et ændringsgebyr.

...”

I mail af 9. marts 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Heri er det min opfattelse, at jeg gør det klart, at en annullering med baggrund i rejsevejledningen ikke er mulig, og at en annullering derfor medfører tab af indbetalt depositum.

Det er korrekt, at klager overvejede en anden destination i Afrika.

Klager kunne dog konkret ikke udtale sig om hvornår eller til hvilket land. Vi havde derfor ikke mulighed for at imødekomme en ændring af destination. (En ændring som vi anser for at være udover "det nødvendige", da vi i rejsebetingelserne klart skriver som vi gør vedrørende annulleringer, retningslinjer herfor samt tab af deposita).

...

I forhold til den konkrete klage mener vi fortsat ikke, at en annullering af rejsen til Kenya kunne gøres med henvisning til Udenrigsministeriets rejsevejledning.

Denne har på intet tidspunkt i perioden frarådet safarirejser til Kenya.

...

Vores opfattelse er derfor fortsat, at vi har handlet korrekt og i overensstemmelse med vores rejsebetingelser.

...”

Bureauet har yderligere imødegået klagen i mails af 14. og 20. oktober 2014 til klageren og klagerens medrejsende.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren den 12. august 2014 – 74 dage før afrejse – afbestilte sin rejse pga. risikoen for terror og Ebola.

Ifølge § 9, stk. 3 i pakkerejseloven kan en kunde afbestille en pakkerejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder. Kunden har i så fald krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Da klageren først skulle rejse lørdag den 25. oktober 2014, har klageren pga. urolighederne i Kenya ikke kunnet afbestille vederlagsfrit i henhold til pakkerejselovens § 9, stk. 3 før lørdag den 11. oktober 2014.

Ankenævnet finder derfor, at klageren alene har været berettiget til at afbestille rejsen i henhold til bureauets afbestillingsregler, og at vederlaget, bureauet kan opkræve i det konkrete tilfælde, efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til det opkrævede depositum på i alt 12.000 kr.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

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