

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 18-662

afsagt den 4. juli 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[Rejsearrangøren]	
ARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Rundrejse. ”4-stjernet dannelsesrejse Kina – fra Shanghai til Peking”, Kina. 15.11.-28.11.2018.	
PRIS	I alt 31.940 kr. (ekskl. visum)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende service i forbindelse med visumansøgning, som medførte at klageren annullerede rejsen før slutbetaling.	
KRAV	”Tilbagebetaling af depositum...” Bureauet har fremsendt to værdikuponer på 500 kr., i alt 1.000 kr., til klageren.	
KLAGEGEBYR	27. december 2018	
SAGEN FULDT OPLYST	17. april 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 6.388 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 27. december 2018. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. maj 2018 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse ”4-stjernet dannelsesrejse Kina – fra Shanghai til Peking”, for 2 personer for perioden fra torsdag den 15. november til onsdag den 28. november 2018 med indkvartering i dobbeltværelse med halvpension på udvalgte 4-stjernede hoteller i perioden 16.-19. og 23.-28. november og indkvartering i kahyt med helpension på flodkrydstogtskibet Century Sun i perioden 19.-23. november 2018. Med opdagelsespakke.

Klageren indbetalte straks herefter depositum på 6.388 kr.

Den 8. oktober 2018 valgt klageren på grund af manglende oplysninger til brug for visumansøgningen at annullere købet.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Vi modtog tidligt formular til visumansøgning med nogle felter forudfyldt, og instruks om, hvordan den kunne sendes med pas og andre papirer til visumkontoret. Herfra blev brevet returneret uåbnet. Ved personlig henvendelse samme sted fik vi at vide, at proceduren var ændret til en digital ansøgning; [Rejsearrangøren] havde ikke givet besked om dette.

Vi begyndte at udfylde den nye ansøgning, men adresserne fra den "gamle" ansøgning var ikke fyldestgørende. Herefter har vi forgæves skriftlig og telefonisk bedt om ovennævnte oplysninger, hvorfor vi til slut afbestilte rejsen, for ikke at stå med en betalt rejse uden visum.”

Af ”Din reservation”, vedhæftet bureauets mail af 7. maj 2018 med reservationsbekræftelse til klageren, fremgår bl.a.:

”...

Her er en oversigt over vigtige oplysninger:

- ...
- For at vi kan organisere din drømmerejse på bedste vis, anmoder vi om den almindelige acantobetaling på 20 % af rejsens pris. Du kan betale restbeløbet uopfordret når som helst indtil senest 35 dage inden afrejsen.

...”

Af ”Ordrebekræftelse/Faktura”, vedhæftet bureauets mail af 7. maj 2018 med reservationsbekræftelse til klageren, fremgår bl.a.:

”...

Indrejsebestemmelser for danske statsborgere: Danske statsborgere skal have visum for at kunne rejse ind i Kina. Passet skal være gyldigt i 6 måneder ud over opholdets varighed og bør indeholde tomme sider. Der skal søges om visum inden rejsen ved det ansvarlige kinesiske konsulat eller ved „Visa Application Services“ (http://www.visaforchina.org/CPH_EN/). Ansøgning er mulig tidligst 3 måneder og senest 4 uger inden afrejsen. Vær venligst opmærksom på, at tidligere indsendt dokumentation beholdes til det tidligst mulige bearbejdningstidspunkt og ikke returneres i mellemtiden. Visumansøgningsgebyrets højde afhænger af datoen for dokumentationens modtagelse på det ansvarlige Chinese

Visa Application Service Center. Modtages dokumentationen senere end 4 uger inden rejsestart, er gebyret højere. Turistvisummet (kategori L) berettiger til en enkelt indrejse i Folkerepublikken Kina. Slutprisen er på 963 DKK (ved forsendelse pr. post 1238 DKK) pr. person og omfatter ud over alle visumgebyrer også Chinese Visa Application Service Centers servicegebyr. (Stand: Februar 2018). Betaling sker ved direkte debitering til Chinese Visa Application Service Center. Vær venligst opmærksom på, at [Rejsearrangøren] ikke er ansvarlig for ufuldstændig dokumentation, ikke overholdte visumkrav og forsinket ansøgning. Vær venligst opmærksom på, at du nægtes indrejse i Kina uden gyldigt visum!

...

Få mere information på hjemmesiden for Danmarks Ambassade i Kina.

...”

Af ”Flyinformationer”, vedhæftet bureauets mail af 7. maj 2018 med reservationsbekræftelse til klageren, fremgår endvidere:

”...

VIGTIGT: Vedlæg venligst dette dokument, når du ansøger om et visum.

...”

Af ”Vigtige visumoplysninger for Folkerepublikken Kina”, vedhæftet bureauets mail af 7. maj 2018 med reservationsbekræftelse til klageren, fremgår yderligere:

”...

Vi vil gerne gøre dig bekendt med vigtige oplysninger om visumansøgning i forbindelse med din rejse til folkerepublikken Kina. Læs venligst omhyggeligt disse oplysninger.

Danske statsborgere skal have visum for at kunne rejse ind i Kina.

Rejsende af anden nationalitet bedes inden rejsen altid henvende sig på det pågældende Chinese Visa Application Service Center i Danmark (se nedenfor). Afhængigt af nationaliteten kan der være stor forskel på konsulatets gebyrerne og på de påkrævede dokumenter.

I forbindelse med visumansøgningen er det absolut påkrævet, at alle de nedenfor nævnte dokumenter for hver enkelt rejsende sendes til Chinese Visa Application Service Center. Følgende dokumenter er påkrævet ved visumansøgningen:

http://www.visaforchina.org/CPH_EN

- 1 originalt pas (gyldig i mindst 6 måneder efter rejsens afslutning, mindst 2 helt frie sider over for hinanden til visummet)
- 1 kopi af passets dataside (den laminerede side inklusive foto + siden overfor)
- 1 udfyldt, underskrevet original visumansøgning
- 1 biometrisk original pasfoto (ikke ældre end 6 måneder og i farver, med utildækket hoved, synligt ansigt, foran en lys baggrund, 48 mm x 33 mm)
- 1 kopi af [Rejsearrangøren]s rejsebekræftelse og flyinformationer
- 1 hotelliste inkl. rejseforløb (Vedlagt af [Rejsearrangøren])

Send venligst al dokumentation pr. anbefalet brev eller kurer kun til det ansvarlige Visa Service Center.

...

Ansøgning er mulig tidligst 3 måneder og senest 4 uger inden afrejsen.

Vær venligst opmærksom på, at tidligere indsendt dokumentation beholdes til det tidligst mulige bearbejdningsstidspunkt og ikke returneres i mellemtiden.

Visumansøgningsgebyrets højde afhænger af datoen for dokumentationens modtagelse på det ansvarlige Chinese Visa Application Service Center. Modtages dokumentationen senere end 4 uger inden rejsestart, er gebyret højere.

I dette tilfælde kontakt venligst altid først Chinese Visa Application Service Center. Medarbejderne vil her foreslå en individuel løsning, så du alligevel modtager dit visum rettidigt.

Turistvisummet (kategori L) berettiger til en enkelt indrejse i folkerepublikken Kina.

Slutprisen er på 963 DKK (ved forsendelse pr. post 1238 DKK) pr. person og omfatter ud over alle visumgebyrer også Chinese Visa Application Service Centers servicegebyr. Betaling sker ved direkte debitering til Chinese Visa Application Service Center.

(<http://www.visaforchina.org/CPH EN/generalinformation/downloads/271314.shtml>)

Der kan kun søges om visum, hvis al påkrævet dokumentation er indsendt rettidigt. Hvis der mangler dokumentation, kan det medføre forsinkelser, og den videre behandling er da forbundet med højere omkostninger.

Vær venligst opmærksom på, at [Rejsearrangøren] ikke er ansvarlig for ufuldstændig dokumentation, ikke overholdte visumkrav og forsinket ansøgning. Vær venligst opmærksom på, at du nægtes indrejse i Kina uden gyldigt visum!

...”

Af ”Almindelige vilkår og betingelser”, vedhæftet bureauets mail af 7. maj 2018 med reservationsbekræftelse til klageren, fremgår bl.a.:

”...

Pkt. 5 – Ændring og afbestilling inden afrejse

...

2) Afbestilling

...

2c) Ved afbestilling af en rejse med rutefly og ved afbestilling af rejse omfattende krydstogt gælder følgende regler:

1) ...

2) Ved afbestilling senere end 60 dage før og senest 30 dage før den aftalte afrejsedag tilbagebetaler [Rejsearrangøren] det af kunden indbetalte beløb med fradrag af 40 % af rejsens pris pr. person samt eventuelle udgifter til afbestillingsforsikring, årsrejseforsikring og andre gebyrer.

...

Pkt. 8 – Den rejsendes pligter og ansvar

...

Pas, visum & vaccinationer

[Rejsearrangøren] oplyser inden kundens betaling af depositum/den fulde pris for rejsen om bestemmelser vedrørende pas, visum og vaccinationer og lignende, som er nødvendige for, at pakkerejsen kan gennemføres.

Den rejsende er ansvarlig for at have de til rejsen nødvendige pas, visa og vaccinationer. Oplysninger udover, hvad der er givet af [Rejsearrangøren], fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat samt hos Statens Seruminstitut.

...”

Af "Online Application Form Filling Instruction", som klageren fik udleveret ved personligt fremmøde på Kinas Visa Application Center i København, fremgår bl.a.:

"...

1. Visit our official website:
http://bio.visaforchina.org/CPH2_EN/
 2. Click "Step-by-Step Guidance" for documents needed
 3. Go to "Quick Access"
 4. Fill the application form at "New Application Form"
 5. After you finish filling online application, the system will generate your own application form. You need to print it out and sign on Page 8 part 9.1.
 6. Bring your application form, a photo, original passport and other required documents for visa application to our counter.
- ..."

I mail af 1. oktober 2018 til bureauet anfører klageren bl.a.:

"...

Vi har oplevet et noget kaotisk forløb vedr. visum til Kina.

Inden vi sendte ansøgningen til Chinese Visa Application Service Center, checkede vi hos [Rejsearrangøren]-[...] om vi havde de nødvendige oplysninger i flg. medsendte formular; jeres medarbejder sagde OK, men meddelte at vores pas ikke skulle sendes med!!! Heldigvis checkede vi en gang mere, og en anden medarbejder sagde så, at passet sandelig skulle med. Vi sendte 17-09-18 ansøgning, pas, flytider mm. anbefalet til CVASC.

Det var derfor meget underligt, at brevet uåbnet kom retur 21-09-18.

Derfor kontaktede vi [Rejsearrangøren]-[...] og medarbejderen undrede sig også, men sagde at der også var andre kunder, som havde fået deres ansøgning retur uden man vidste hvorfor. Heller ikke her fik vi besked om ændringer/ny procedure.

Vi tog så til København CVASC for at aflevere ansøgningen personligt; her blev vi afvist, fordi formularen (som vi havde modtaget fra [Rejsearrangøren]) var udgået/forældet. Vi fik dog udleveret en brugsanvisning til den nugældende digitale version.

Den har vi så forsøgt at udfylde med data fra den "gamle" formular, så [Rejsearrangøren]-[...] blev kontaktet flere gange når vi ikke kunne komme videre, fordi vi manglede f.x. om COUNTY eller [Rejsearrangøren] kinesiske licensnr.

Der var også et problem vedr. militærtjeneste; her skal der udfyldes et felt med rang. Man kan ikke selv skrive i feltet, men skal benytte et udvalg af stillinger som ikke dækker menige eller befalingsmænd, kun officerer.

Skal man så lyve eller hvad, for at komme videre?? Vi fortsatte med at ringe til [Rejsearrangøren] [...] lørdag 29-09-18 både formiddag (nok 10 gange) uden at komme igennem. Jeres telefonsystem smider kunden af køen efter ca 7 min. og så må man prøve igen igen.

Det rejser nogle spørgsmål:

Hvornår vidste [Rejsearrangøren] at visumansøgningen var ændret??

Hvornår vidste [Rejsearrangøren] at man ikke kan sende ansøgninger, men skal aflevere denne både digitalt, og personligt med en printet version sammen med pas og "øvrige nødvendige dokumenter", som ikke beskrives nærmere

Hvorfor har [Rejsearrangøren] ikke oplyst turens deltagere om ændrede visumansøgningsvilkår, samt sørget for at vi har de nødvendige oplysninger??

Hvorfor er [Rejsearrangøren] [...] så dårligt bemandede at kunder trods mindst 10 opkald ikke kan betjenes??

Har [Rejsearrangøren] læst og forstået sidste afsnit i ansøgningen. For os er det sort snak. Dette har rystet vores tillid til [Rejsearrangøren], så vi overvejer alvorligt om vi ønsker at deltage. Da vi endnu ikke har kunnet færdiggøre ansøgningen, håber vi på et hurtigt svar. Det koster en dag og 800 kr. at tage til København, så vi vil nødig afvises igen.
..."

I mail af 8. oktober 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...

Undertegnede ser os desværre nødsaget til at afbestille BN [...] Studierejse til Kina 15-11-18. Vi har forgæves forsøgt - både telefonisk og pr. mail - at få de nødvendige og tilstrækkelige informationer til visumansøgning.

Vi har end ikke modtaget svar på mail sendt 01-10-18, og modtaget af [Rejsearrangøren] samme dag.

Vi er helt klar over, at visumansøgning er vores eget ansvar, men det er nødvendigt at [Rejsearrangøren] giver os de rigtige oplysninger. Vi forventer derfor at [Rejsearrangøren] returnerer det indbetalte depositum.

"..."

I mail af 12. oktober 2018 til klageren anfører bureauet bl.a.:

"...

Vi sender dig instruktionerne om VISA-ansøgningen. Venligst find det vedlagt.

Vigtige oplysninger, når du udfylder din visumansøgning:

Din adresse i Kina: Baolong Hotel Shanghai / 180 Yixian Road, Shanghai Dato og rejseprogram:

1. Dato: Ifølge regnskabsbilag

2. Rejseprogram: Shanghai / Yichang / Chongqing / Xi'an / Peking

"Inviterende person" i Kina: TUI China Travel Co. Ltd; Bright China Chang An Building, Tower 2, Unit 921-926, 7 Jinguomen Nei Avenue, Beijing 1100005, P.R. China; Tel.: 0086 (0) [...] ext.: 430, Licens nummer: [...]

Ansøgerens relation til den "inviterende person": Rejse med [Rejsearrangøren] Travel Service Scandinavia.

"..."

I mail af 13. oktober 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

"...

Tak for nogle af de oplysninger vi forgæves har bedt om siden 28-09-18. Så sent som 09-10-18 sagde en af jeres medarbejdere, [...], at det virkelig ikke var [Rejsearrangøren]'s opgave at oplyse om den slags - [Rejsearrangøren] var jo bare et rejsebureau

Der mangler dog stadig oplysning om militærtjeneste samt "other required documents" som nævnes i pkt. 6 i instruktionen.

For ikke at stå med en betalt Kina-rejse og stadig mangle visum, vælger vi at fastholde afbestilling 08-10-18.

Vi håber at du har læst vores første mail. Her kan vi tilføje at en medarbejder 21 - 09 -18 mente, at det var pga. "kinesiske helligdage" at visumansøgninger ikke var blevet modtaget fra postvæsenet.

...”

I mail af 16. oktober 2018 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...

Hermed bekræftes afbestilling af din booking med ekspeditionsnummer BN-[...].

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 22. oktober 2018 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi er meget kede af ikke at komme til Kina. Afbestillingen skyldes først og fremmest, at [Rejsearrangøren] ikke har magtet at håndtere proceduren omkring ændret visumansøgning til Kina. Søforklaringer fra medarbejder om "kinesiske helligdage", uvidenhed om adresse spørgsmål, som vi har foretaget både skriftligt og pr telefon. At svarene mirakuløst dukkede op 12 - 10 - 18, efter afbestilling og sidste betalingsdag er næsten tragikomisk; ligesom jeres medarbejder der 14 - 10 - 18 ringede, fordi han havde problemer med trække betalingen (på en aflyst rejse).

Derfor mener vi stadig at [Rejsearrangøren] skal returnere - helt eller delvist det indbetalte depositum.

...”

I mail af 8. november 2018 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Vi er helt enige om at det er vores ansvar at skaffe et visum, det har vi også nævnt i en af vores mails til jer. Problemet er, som vi også har nævnt flere gange, at vi ikke har været i stand til at udfylde en visumansøgning korrekt, uden nøjagtige adresser, licensnumre osv. Altså oplysninger som vi kun kan få hos [Rejsearrangøren], og som vi efter mange henvendelser både pr. mail og - som regel forgæves - telefonopkald først modtog efter afbestillingen.

Desuden har vi undervejs fået direkte forkerte og vildledende svar, eller "vi beklager, men i arbejder på sagen". Vi savner [Rejsearrangøren] kommentar og stillingtagen til den side af forløbet.

Derfor er vi stadig interesserede i at vide, hvornår [Rejsearrangøren] fik kendskab til den ændrede visumansøgningsprocedure, og efterfølgende ikke gav kunderne besked?

Vi er derfor ikke bare irriterede over jeres faktura, men mener stadig at [Rejsearrangøren] skal returnere det indbetalte beløb helt eller delvist.

...”

I mail af 26. januar 2019 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

“...

Jeg har sendt det materiale du bad om med post; desværre kom den nye visumansøgningsprocedure ikke med. Denne "Instruction" modtog jeg 13-10-18 fra [Rejsearrangøren], altså efter aflysning af rejsen. Samtidig sendte [Rejsearrangøren] endnu en gang den "gamle" vejledning, som stadig skriver: "Send venligst al dokumentation pr. anbefalet brev eller kurer kun til det ansvarlige Visa Service Center"
Dette er ikke gældende længere.
..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 12. og 16. november 2018 til bureauet og mail af 9. april 2019 til Ankenævnet.

Bureauet har fremsendt to værdikuponer på 500 kr., i alt 1.000 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "Tilbagebetaling af depositum..."

Bureauet gør i mail af 7. november 2018 til klageren bl.a. gældende:

"...

Både da I modtog reservationsbekræftelsen og da I modtog rejsedokumenterne orienterede vi jer om, at den Kinesiske stat ved indrejse af danske statsborgere kræver pas, der er gyldigt i 6 måneder efter ankomsten. I vores generelle rejsebetingelser står der desuden følgende:

"Dog er den rejsende selv ansvarlig for at overholde de formaliteter, der er påkrævet for at kunne gennemføre rejsen, f.eks. at være i besiddelse af et gyldigt pas, et visum, vaccinationer og forsikringer. Det er den rejsende selv, der skal afholde alle udgifter i forbindelse med mangler ved de nævnte formaliteter."

Som rejsearrangør kan vi ikke gøres ansvarlige herfor.

Vi beklager, at vores afbestillingsfaktura har fremkaldt irritation hos jer.

Jeres rejse blev annulleret korrekt iht. din meddelelse af 08.10.2018. I vores generelle rejsebetingelser, som vi sendte til jer den 07.05.2018, står følgende:

2) Afbestilling

2c) Ved afbestilling af en rejse med rutefly og ved afbestilling af rejser omfattende krydstogt gælder følgende regler:

2) Ved afbestilling senere end 60 dage før og senest 30 dage før den aftalte afrejsedag tilbagebetaler [Rejsearrangøren] det af kunden indbetalte beløb med fradrag af 40 % af rejsens pris

pr. person samt eventuelle udgifter til afbestillingsforsikring, årsrejseforsikring og andre gebyrer.

Jeres booking er således blevet annulleret korrekt.

..."

I mail af 29. marts 2019 til Ankenævnet gør bureauets advokat yderligere gældende:

"...

Ad Påstand 1:

Klageren kræver tilbagebetaling af det indbetalte aconto beløb (20% af rejsens pris) på i alt 6.388 kr. Klageren anfører, at [Rejsearrangøren] ikke har givet de nødvendige oplysninger om den aktuelle visum-ansøgning. [Rejsearrangøren] bestrider dette forhold. [Rejsearrangøren] er som rejsearrangør ikke ansvarlig for at skaffe visum for kunderne. Dette ansvar påhviler derimod alene kunden.

De kinesiske myndigheder beslutter hvilke krav, der stilles til visumansøgninger til Kina. Det er alene det kinesiske konsulat i Danmark, der kan udstede visum til Kina. [Rejsearrangøren] er ikke i forretningsmæssig kontakt med de kinesiske myndigheder og kan således ikke garantere, at [Rejsearrangøren] på et ethvert givent tidspunkt er i besiddelse af opdaterede oplysninger om ansøgningsprocessen i forbindelse med udstedelse af visum. På den baggrund henviser [Rejsearrangøren] også til ambassadens hjemmeside, hvor kunden kan finde aktuelle informationer. Se eksempelvis ordrebekræftelsen (BILAG 04): ”Få mere informationer på hjemmesiden for Danmarks Ambassade i Kina”.

Som rejsearrangør gør [Rejsearrangøren] sit bedste for altid at hjælpe kunderne så godt som muligt med ansøgningen. Derfor vedhæfter [Rejsearrangøren] for eksempel de nødvendige adresser og informationer om visum-ansøgningen allerede ved fremsendelse af reservationsbekræftelsen til kunden (BILAG 02). Dette er alene en serviceydelse overfor kunden og begrunder på ingen måde, at [Rejsearrangøren] er ansvarlig for visumansøgningen, herunder at der udstedes visum til kunden. Det er kundernes eget ansvar at indhente oplysninger om de gældende betingelser for opnåelse af visum, herunder visumkrav, frister mv. [Rejsearrangøren] henviser flere gange til dette forhold i det fremsendte materiale til kunden. Der henvises bl.a. til nedenstående bilag, der understøtter dette forhold.

- BILAG 04: ordrebekræftelse: ”Vær venligst opmærksom på, at [Rejsearrangøren] ikke er ansvarlig for ufuldstændig dokumentation, ikke overholdte visumkrav og forsinket ansøgning.”
- BILAG 10: almindelige vilkår og betingelser: ”Pkt. 8- Den rejsendes pligter og ansvar... Den rejsende er ansvarlig for at have de til rejsen nødvendige pas, visa og vaccinationer. Oplysninger udover, hvad der er givet af [Rejsearrangøren], fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat samt hos Statens Seruminstitut.”
- BILAG 12: landeinformationer: ”Vær venligst opmærksom på, at [Rejsearrangøren] ikke er ansvarlig for ufuldstændig dokumentation, ikke overholdte visumkrav og forsinket ansøgning.”
- BILAG 13: visumoplysninger: ”Vær venligst opmærksom på, at [Rejsearrangøren] ikke er ansvarlig for ufuldstændig dokumentation, ikke overholdte visumkrav og forsinket ansøgning.”

Klageren påstår, at [Rejsearrangøren] ikke har oplyst om de nødvendige hoteladresser. [Rejsearrangøren] bestrider dette forhold. Alle adresser for hotellerne fremgår af rejseinformationerne, som er fremlagt som BILAG 05 og BILAG 06. Disse informationer blev sendt frem til klageren som ”BN-[...]-DK. Rejseforløb Kina 1.pdf” og ”BN-[...]-DK. Rejseforløb Kina 2.pdf” den 07.05.2018 sammen med reservationsbekræftelsen (BILAG 02).

[Rejsearrangøren] beklager, at klageren er utilfreds med bureauets serviceydelser m.h.t. visumansøgningen, men mener på baggrund af ovenstående ikke, at klagen er berettiget. [Rejsearrangøren] har med hensyn til nærværende klagepunkt opfyldt sine forpligtelser fuldt ud.

Ad Påstand 2:

Klageren påstår, at klageren ikke har pligt til at betale det fulde afbestillingsgebyr på 40 % af rejsens pris. [Rejsearrangøren] bestrider dette forhold. I modsætning til hvad klageren forklarer i klageskemaets pkt. 4.1, blev de almindelige vilkår og betingelser (BILAG 10) fremsendt til klageren ved reservationen af rejsen (BILAG 03) og derfor forud for klagerens betaling af depositummet. Klageren havde ydermere allerede ved bestillingen mulighed for at læse de almindelige betingelser på [Rejsearrangøren]' hjemmeside. [Rejsearrangøren] gør på den baggrund gældende, at [Rejsearrangøren] er berettiget til at kræve betaling af afbestillingsgebyret på 40 % af rejsens pris.

[Rejsearrangøren] er således, jævnfør pkt. 5 2c) 2) i de almindelige vilkår og betingelser, berettiget til at foretage et fradrag på 40 % af rejsens pris som afbestillingsgebyr. I nærværende sag har klageren på nuværende tidspunkt allerede indbetalt 20 % af rejsens pris (3.194 kr. pr. person) som depositum. [Rejsearrangøren] kræver derfor betaling af det resterende beløb på 20 % af rejsens pris, det vil sige yderligere 3.194 kr. pr. person, i alt 6.388 kr.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 12. november 2018 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Efter § 6, stk. 1, i den dagældende pakkerejslov skal arrangøren inden aftalens indgåelse give kunden oplysninger om bl.a. bestemmelser vedrørende visum.

Det følger af samme lovs § 29, stk. 1, at kunden selv skal sørge for de til rejsen nødvendige pas, visa og vaccinationer.

Som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at det indklagede bureau på bestillingstidspunktet sendte forældede informationer om visumansøgningsprocessen til klageren.

Da bureauet ikke reagerede inden for rimelig tid efter klageren telefonisk og på mail anmodede om korrekte oplysninger til at søge visum, finder Ankenævnet, at klageren var berettiget til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige beløb.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af det indbetalte depositum på 6.388 kr.

Ankenævnet forudsætter herved, at klageren ikke benytter, og at bureauet annullerer, de værdikuponer, bureauet har sendt til klageren.

Den omstændighed, at bureauet sendte de korrekte oplysninger til at søge visum til klageren, efter at klageren havde ophævet købet, kan ikke føre til et andet resultat.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. § 27 i de dagældende vedtægter.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 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 6.388 kr. til klageren [Klager] samt renter fra den 27. december 2018. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr., til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.


Mikael Kragh
Formand