

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-90

afsagt den 6. februar 2020

KLAGER [K] (2 personer)

SALGSBUREAU [Rejsearrangør]

ARRANGØR [Rejsearrangør]

REJSEMÅL Rundrejse. ”Antik højkultur, verdensberømte korsriddere & betagende landskaber”, Nordcypern. 31.10.-7.11.2017.
Faktisk hjemkomst 10.11.2017.

PRIS I alt 7.580 kr. (Inkl. Pakke ”Nydelse” og sæson tillæg, ekskl. Kompletbeskyttelse)

KLAGEN ANGÅR Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. guideservicen i forbindelse med mistet pas.

KRAV Tilbagebetaling af rejsens pris for en person på 4.169 kr. og erstatning af udgifter til indkvartering på 1.800 tL, flybilletter fra Ercan til København på 288 euro og fra København til Billund på 2.798 kr. samt parkering i lufthavnen på 585,63. Klagerens forsikringsselskab har udbetalt 1.719,10 kr. i erstatning af udgiften til midlertidigt og nyt pas.

KLAGEGEBYR 4. marts 2019

SAGEN FULDT OPLYST 11. oktober 2019

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 3.198 kr. og modværdien i danske kroner af 1.800 tL og 288 euro til klageren [K] samt renter fra den 4. marts 2019. 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 25. august 2017 en rundrejse ”Antik højkultur, verdensberømte korsridere & betagende landskaber” til Nordcypern, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 31. oktober til tirsdag den 7. november 2017 med indkvartering i dobbeltværelse på 4- og 5-stjernede hoteller og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet. Med halvpension.

Under opholdet på rejsemålet mistede klageren sit pas og ankom derfor først til Danmark fredag den 10. november 2018.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. guiderne utilfredsstillende service da klageren under opholdet mistede sit pas, herunder forkert oplysning om muligheden for at rejse hjem ved fremvisning af kørekort, at guiderne forlod dem og ikke besvarede opkald eller beskeder, hvorfor de måtte tage alene på ambassaden på den græske del af Cypern for at få udstedt et nødpas.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. november 2017 med vedhæftet hændelsesforløb til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Jeg fik på rejsen stjålet mit pas, og jeg henvendte mig til vores guide, [...], så snart jeg opdagede det. Hun spurgte efter noget ID, hvortil jeg viste hende mit kørekort og sagde, at dette var mit kørekort. Hun oplyste mig, at jeg sagtens kunne rejse hjem på mit kørekort, og det tog jeg selvfølgelig som et reelt svar fra guide, der kommer fra øen.

Det viste sig dog, at jeg ikke kom med flyet hjem natten til tirsdag d. 7/11, da det tyrkiske politi i lufthavnen ikke godtog mit kørekort som ID.

Jeg er meget skuffet over den misinformation, som jeg fik af en af jeres guider, og ser det ikke bare som upåklageligt, men fuldstændig uacceptabelt.

Hun hjalp os dog med at aftale, at vi kunne blive på hotellet indtil fredag d. 10/11, hvor vi også kunne komme med en ny flyafgang hjem til Danmark – dog kun til København, på trods af, at vores rejse startede i Billund, hvor min bil også holdt parkeret.

Hun sørgede desuden for at skaffe en transfer til den græske del af øen, hvor vi var nødsaget til at opsøge den danske ambassade for at få udstedt midlertidige pas til vores hjemrejse.

Vi skulle selv betale for disse aktiviteter og kom af med godt 350 euro for fly, hotel og transfer og godt 150 euro for det midlertidige pas. Desuden måtte jeg bestille en flybillet fra København til Billund fredag d. 10/11.

[Guiden] forlod os tirsdag d. 7/11 over middag og hjalp os ikke yderligere i sagen. En anden fra [Rejsearrangøren] mødte senere på dagen op på hotellet for at modtage betaling, og gav udtryk for at ville hjælpe os med at komme til Billund, men efter at have modtaget sine penge, hørte vi heller ikke mere fra ham.

...

Jeg er dybt rystet over, hvordan hele situationen har udspillet sig og over den måde, hvorpå jeres guide har håndteret situationen. Det er meget uprofessionelt.

...

Fredag d. 3/11

...

På det nye hotel opdager jeg, at jeg har mistet mit pas, hvilket jeg informerer vores guide om med det samme. Hun spørger, om jeg har noget ID, hvortil jeg viser hende mit kørekort og siger, at det er mit kørekort og ID. Hun ringer til rejsebureauet og siger, at jeg har ID, hvilket de siger, jeg sagtens kan rejse hjem på uden problemer. Vi gør derfor ikke mere ved det, men stoler på, hvad vores guide har fortalt.

...

Mandag d. 6/11

Alle har fri og er på hotellet det meste af dagen. To andre gæster finder ud af, at de har fået deres pas stjålet i løbet af dagen. De har begge en kopi af deres pas, som vores guide siger, at de sagtens kan rejse hjem på. De kontakter forskellige instanser i Danmark, men finder ikke ud af mere end det, som vores guide har fortalt. Derudover har jeg kontakt til min mor i Danmark, som ringer til Billund lufthavn for at informere dem om, at jeg kommer rejsende hjem uden pas. De fortæller her min mor, at det er i orden, og at jeg først skal melde mit pas stjålet, når jeg kommer til Danmark, da jeg nu har fået mistanke om tyveri af mit pas, eftersom de to andre gæster fra min gruppe med sikkerhed har fået stjålet deres. Jeg har hele tiden haft passet i min lille skuldertaske, som jeg har passet godt på.

Tirsdag d. 7/11

Vi tager med bussen om natten og ankommer til lufthavnen ca. kl 3:20. Jeg og de to andre gæster checker vores bagage ind og får vores boarding passes ved at vise henholdsvis kørekort og fotokopi af pas. Vi kommer op til paskontrollen, som ikke lader os komme igennem. Vi bliver fulgt ind til et politikontor i lufthavnen, hvor de undersøger det nærmere. En betjent siger, at vi ikke kommer med flyet og spørger, hvordan vi kunne tro det. Vi fortæller alt, hvad vores guide har sagt, men han er meget uforstående. Min veninde, som jeg rejste med, er fulgt med mig ind på dette kontor, og eftersom jeg får det dårligt over den usikre situation, vælger hun at blive i landet og i lufthavnen sammen med mig. Så da betjenten i lufthavnen siger, at vi ikke kommer med flyet uden pas, og spørger min veninde, om hun vil aflyse sin rejse, går det op for mig, at vi ikke kommer med flyet til Danmark, og så bliver situationen meget ubehagelig! Politimanden sender os ned efter vores bagage, hvor vi bliver mødt af nogle ansatte. De fortæller os, at de ikke kan gøre noget, og at vi kun ville kunne rejse hjem med et pas eller et såkaldt ID-kort, som åbenbart ikke er det samme som et kørekort, hvilket vores guide ikke fortalte os. Vi står altså der i lufthavnen helt magtesløse og opkørte over, at det er umuligt for os at komme med flyet hjem til Danmark, og jeg får det her rigtig dårligt. Vi stolede fuldt og fast på, at vores guide havde styr på, at vi kunne rejse ud af Cypern med kørekort, som jo i Danmark fungerer som et ID-kort. Vi kan ikke vide andet i et fremmed land, for vi kender ikke deres system, så derfor kunne vi ikke gøre andet end at stole på vores guide i den uvante situation. Vi afventer at få noget mere hjælp og er hele tiden i kontakt med en ansat og prøver at forklare vores situation, hvilket de er meget afvisende overfor, og desuden er det svært at kommunikere med dem, da de taler dårligt engelsk. En mand fortæller os, at der ikke er noget at gøre og ringer efter en taxa, som vi kan komme på tilbage til hotellet. Vi har i mellemtiden været i kontakt med vores guide, som siger, at vi har misforstået hende mht. ID-kortet, men fortæller os, at vi kan tage tilbage til hotellet, hvor hun er. Vi ankommer til hotellet, hvor vi selv betaler for taxaen og får at vide af vores guide i telefonen, at vi skal gå i seng, og at vi først skal mødes og ordne det den kommende morgen.

Vi står op efter nogle timer og mødes med vores guide, som i øvrigt var forsinket, men hun lavede nogle opkald. Hun fandt frem til et tilbud, der inkluderede hotel, fly med

afgang fredag d. 10/11 og transport til og fra Nicosia, hvor vi kunne få lavet et midlertidigt pas på ambassaden. Prisen for dette var 342 euro, som vi skulle give samme dag til en kontorrepræsentant fra [Rejsearrangøren] ved navn [...]. Vi skulle derefter på politistationen, hvor vi skulle melde vores pas stjålet og have lavet et dokument, der sagde, at vi kunne krydse grænsen til den græske del af Nicosia, hvor ambassaden ligger. Vores guide tog med i taxaen og viste os først til posthuset, hvor vi, for egen regning, skulle købe et frimærke, som vi skulle bruge på politistationen. Desuden fik vi taget et billede til dokumentet, som også blev betalt for egen regning. Vi tog på politistationen og talte med en betjent, der udfyldte et dokument. Dette skulle færdiggøres, inden vi kunne bruge det, hvorfor vi måtte tage tilbage på hotellet og vente. Her mødte vi ejeren af hotellet, som tilfældigvis kendte den politidirektør, der skulle underskrive vores papirer, og han satte gang i tingene. Vi fik at vide, at vi måtte komme ned i receptionen onsdag morgen og få dem til at ringe til politiet for at sikre, at dokumenterne var klar.

Efter at være kommet hjem fra politistationen vælger vores guide at forlade os, da hun siger, at hun skal modtage et nyt hold turister i lufthavnen. Det er helt uacceptabelt, at vi nu står alene med det hele. En guide er ansvarlig for sine gæster og til for at hjælpe. At hun forlader os uden tøven og ikke gør en indsats for at hjælpe os herfra er helt uforstående og under al kritik. Hun har aftalt med en kontorrepræsentant fra [Rejsearrangøren], at han skal komme på vores hotel senere denne dag for at tage imod betaling. Vi bliver oplyst af vores guide, at de 200 euro, som flyet koster, kun kan modtages kontant, så vi betaler en taxa ned til byen, hvor vi kan hæve penge. Kontorrepræsentanten, [...], ankommer til hotellet om eftermiddagen og tager imod vores betaling. Vi siger til ham, at vores fly hjem kun går til København, men at vi altså kommer fra Billund, hvor vores biler også står, hvorfor vi vil tilbage til Billund. Han siger, at det ikke er noget problem, og at vi nok skal komme til Billund. Han ringer til bureauet og får dem til at booke os på flyet. Han forlader os derefter, men siger at vi skal holde øje med vores mail, hvor flybilletterne vil komme til. Billetterne kommer rigtigt nok på mail efter kort tid, men turen går fortsat kun til København. Vi ringer derfor til ham og siger det, og han siger, at han vil ringe til bureauet igen og få dem til at lave det om. Han lover, at han vil ringe tilbage til os, men vi hører ikke mere fra ham denne dag.

Onsdag d. 8/11

Vi går ned i receptionen kl. 8:30, som vi fik besked på dagen forinden. Her måtte vi vente yderligere en time, inden dokumenterne var underskrevet. Vi stod selv for at gå til hotellederen og sørge for, at han lavede de opkald til politiet, der skulle til, før de fik færdiggjort de nødvendige papirer. Vi tog derefter til politistationen på egen hånd med en taxa, som vi selv betalte, og fik dokumenterne, hvorefter vi tog tilbage til hotellet. Her havde en fra receptionen, efter vores forespørgsel, ringet efter en vogn, der skulle køre os til Nicosia efter aftale med vores guide. Herefter kørte vi til Nicosia med en chauffør, der ikke kunne tale engelsk. Vi kom over grænsen til Sydcypern og blev eskorteret til ambassaden.

På ambassaden mødte vi en imødekommende og hjælpsom dame, [...], der var meget uforstående for, hvordan vores rejsebureau og guider kunne håndtere situationen på denne måde. Vi havde misforstået, at vi skulle medbringe billeder, der var godkendt til pas, hvorfor hun viste os og vores chauffør vej til et sted, hvor vi kunne få taget disse billeder. Vores chauffør, som sagde, at han forstod engelsk og kendte byen, var dog ikke i stand til at finde vej eller overhovedet forstå, hvad der foregik, så vi måtte køre tilbage til ambassaden, hvor ambassadøren/konsulenten/[damen] måtte køre os hen til fotografen, selvom hun faktisk oprindeligt havde fri for længst på dette tidspunkt. Her oplyste hun os,

at det midlertidige pas koster 128 euro, og billedet koster 10 euro, hvilket vi aldrig havde fået oplyst tidligere, og det skuffede hende meget, eftersom vi havde talt med en dansker fra ambassaden, der burde have oplyst os dette, eftersom pengene skulle betales kontant. Rejsebureauet burde desuden have gjort os opmærksom på denne pris, inden vi overhovedet var i kontakt med ambassaden, hvilket vi selv stod for. Derfor var [damen] også nødt til at køre os til en bankautomat, hvor vi kunne hæve euro og derefter køre tilbage til ambassaden. Her udfyldte vi en række papirer, og hun hjalp med at få udstedt de midlertidige pas. Vi kørte derefter tilbage til hotellet med en bedre følelse indeni. Endelig følte vi, at der var en på denne ø, der oprigtigt ville hjælpe os og gøre sit bedste for, at vi kunne komme hjem til Danmark igen.

På vej hjem ringede vi igen til [kontorrepræsentanten] for at tjekke op på vores billetter til Billund, men fik først fat på [guiden], der ville vide, hvad vi skulle tale med [kontorrepræsentanten] om. Vi fortalte, at det drejede sig om billetterne til Billund, og vi fik så lov at tale med [kontorrepræsentanten]. Han sagde, at han ville ringe til bureauet igen og så vende tilbage til os. Vi havde altså stadig ikke fået billetter til Billund. Han ringede desuden ikke tilbage, og da vi prøvede at ringe til ham om aftenen, tog han ikke telefonen.

Torsdag d. 9/11

Jeg er i kontakt med min kollega fra Danmark, der er meget bekymret for situation. Hun oplyser mig et nummer, som hun har fundet på [Rejsearrangørens] hjemmeside, der er til nødsituationer. Jeg ringer til dette nummer og en meget venlig og hjælpsom dame skriver ned, hvad der er sket for os, men kan ikke tage sagen videre, så hun giver mig et nyt nummer, jeg kan kontakte. Jeg kontakter dette nummer, som også får alle de nødvendige oplysninger fra mig og de vil undersøge sagen og ringe tilbage samme dag. Der går nogle timer, hvor de ikke ringer tilbage, så jeg prøver at ringe til dem igen. De har på dette tidspunkt ikke mulighed for at gøre mere, da det er blevet for sent. Manden i telefonen siger, at vi ikke kan være sikre på at få vores penge tilbage, men jeg forsikrer ham, at det kan vi!! Vi aftaler, at jeg selv skal bestille en billet fra København til Billund, og at jeg skal melde det til forsikringen, når jeg kommer hjem.

Vi taler med en ansat på hotellet om situationen. Han siger, at vi altid kan flyve fra den sydlige del, som er med i EU, vi skal blot have tilladelse til at krydse grænsen. Han siger, at han også har oplyst vores guide dette, da hun var på hotellet, men hun har tydeligvis ikke lyttet til hans råd, men blot forladt os alene om opgaven uden at oplyse os om dette. Vi forsøger at komme i kontakt med [kontorrepræsentanten] igen, men han tager ikke sin telefon og svarer ikke på vores beskeder, så kort sagt ignorerer han os. Her får vi straks en ubehagelig følelse af, at han er blevet tilfreds efter at have modtaget beløbet fra os, og nu er han egentlig ligeglad med os og med, hvordan vi kommer til Billund. Helt absurd er det, at en ansat fra jeres selskab forsikrer os om, at vi kan komme til Billund, hvorefter han vælger at ignorere os, idet vi gør ham opmærksom på, at flybilletterne altså kun går til København.

Jeg bestiller en billet fra København til Billund til 1399,- med afgang fredag d. 10/11 kl. 12.10.

Tiden, siden vi stod i lufthavnen, har aldrig følt så lang og forfærdelig. Vi havde ingen appetit, kunne ikke sove og var enormt frustrerede og stressede over situationen. Vi følte os magtesløse, men alligevel var vi nødt til at klare det meste på egen hånd, eftersom hverken guide, [Rejsearrangøren] eller politiet fulgte med os og hjalp os gennem dette kaos. Dette er ikke at forvente, når man har købt en rejse ved et rejseselskab, der lover, at man ikke står alene på rejsen. Vi stødte ind i utallige problemer, som vi selv måtte løse, og dette følte ærligt talt forfærdeligt. Vi var desuden selv ansvarlige for at kontakte

ambassaden og aftale en tid, hvilket konsulenten også synes var fuldstændig uacceptabelt. Vi har aldrig været ude for noget lignende og jeres service er højst kritisabel. Dette er en absolut klage, som ikke kan tydeliggøres nok, idet vi har fået nogle hæslige oplevelser og en rigtig dårlig afslutning på en tur, der skulle være endt tre problemfyldte dage tidligere. Tænk, at jeres ansatte lader os i stikken i et fremmed land, når vi har mest brug for hjælp. Utroligt, at en guide kan oplyse os om noget så forkert, og derefter fratager sig ansvaret for situationen og sine gæster, der står i en meget ubehagelig og dybt kritisabel situation. Ikke nok med at det er et fremmed land, kan de fleste heller ikke tale engelsk, og på grund af deres kultur foregår alting utroligt langsomt i forhold i Danmark, og ingen udover hoteldirektøren lod til at ville hjælpe os – det var i øvrigt kun ved hans hjælp, at de nødvendige dokumenter ved politiet blev underskrevet i tide, da han er ven med politidirektøren.
 ...”

I mail af 21. september 2018 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...
 Mit pas blev IKKE meldt stjålet til vores guide d. 6/11, men allerede d. 4/11, da vi skiftede hotel og skulle bruge passet i den forbindelse.
 Endnu engang gør jeg opmærksom på, at problemet ikke omhandler, hvorvidt passet blev stjålet eller ej. Hvilket det gjorde.
 ...
 Det er rystende og fuldstændig uacceptabelt, at hun ikke oplyser mig allerede d. 4/11, at jeg skal på ambassaden for at få et midlertidigt pas. Det vidste hun jo pludselig godt d. 7., da vi ikke var kommet ombord på flyet og skulle til at betale.
 Det tog to dage, fra d. 7.-9./11, at skaffe det midlertidige pas. Havde hun reageret d. 4., havde jeg haft mit pas d. 6. og var kommet hjem d. 7. Anderledes kan det ikke være.
 ...”

I mail af 23. januar 2019 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...
 Vi fandt ud af, fire dage før hjemrejse, at mit pas var stjålet. Jeg henvendte mig til guiden, som forsikrede mig om, at jeg kunne komme hjem med mit kørekort. Derfor, af denne gode grund, henvendte vi os ikke på daværende tidspunkt til jer! Da vi ikke kom med på flyet, tog vi selvfølgelig kontakt til jer.
 ...”

I mail af 31. marts 2019 til Ankenævnet anfører klageren endelig:

”...
 Siden den foregående mail har jeg været i kontakt med forsikringsselskabet HanseMercur, da jeg i en samtale med [Rejsearrangøren] fik at vide, at det var dem, jeg skulle kontakte. Da jeg efter en længere korrespondance med forsikringsselskabet fik at vide, at de ikke kunne gøre mere, søgte jeg hjælp hos retshjælpen i Aalborg. De oplyste mig om, at man ved en sag vil gå ind og vurdere sagen ud fra, hvad der er blevet sagt og gjort fra begge parter, men de syntes, at jeg skulle starte med at sende en mail med erstatningskrav, som er det, jeg forsøger i vedhæftede.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 27. juli, 12. november 2018 til bureauet og mail af 26. august 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris for en person på 4.169 kr. og erstatning af udgifter til indkvartering på 1.800 t, flybilletter fra Ercan til København på 288 euro og fra København til Billund på 2.798 kr. samt parkering i lufthavnen på 585,63.

Bureauet gør i mail af 21. september 2018 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har set nærmere på sagen og desuden sendt den videre til vores agentur på destinationen. Vores lokale bureau har meddelt os, at I anmeldte tabet af jeres pas en dag inden den regulære afrejse (06.11.2018). På selve afrejsedagen, den 07.11.2018, underrettede I desuden vores telefoniske kundeservice om tabet af jeres rejsedokumenter.

At jeres pas blev stjålet kan vi hverken be- eller afkræfte, da hændelserne ikke længere er verificerbare. Vi håber I har forståelse for dette.

I vores generelle rejsebetingelser punkt 6 – [Rejsearrangørens] forpligtelser og ansvar efter afrejsen står følgende:

Lider kunden økonomisk tab som følge af, at pakkerejsen er mangelfuld, har kunden krav på erstatning fra [Rejsearrangøren], medmindre den manglende opfyldelse af aftalen skyldes en uvedkommende tredjemand, og ikke med passende omhyggelighed kunne være forudset ved aftalens indgåelse eller være undgået af [Rejsearrangøren] eller nogen, som [Rejsearrangøren] er ansvarlig for. [Rejsearrangøren] er heller ikke ansvarlig for den manglende opfyldelse af aftalen, hvis årsagen hertil er udefra kommende omstændigheder, som [Rejsearrangøren] eller nogen, som [Rejsearrangøren] er ansvarlig for, ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset ved aftalens indgåelse eller have undgået eller afbødet (force majeure).

Som allerede nævnt i vores tidligere brev, er både tyveri og tab en generel livsrisiko. Rejsearrangøren kan ikke gøres ansvarlig.

Vi beklager meget, at der opstod uoverensstemmelser mellem jer og guiden.

Naturligvis kan vi sagtens forstå, at du ikke følte, du fik tilstrækkelig service i denne situation. Det beklager vi på alle mulige måder. Dog kan vi heller ikke længere præcist verificere rejselederens forklaringer.

I henhold til vores generelle rejsebetingelser påhviler det hver rejsende at orientere sig om de påkrævede rejsedokumenter og føre dem med sig. Det påhviler hver rejsende at orientere sig om sine egne rejsedokumenter. Det gør vi opmærksom på.

Af de allerede nævnte årsager kan vi desværre ikke give en erstatning.

...”

I mail af 12. juni 2019 til Ankenævnet gør bureauets advokat yderligere gældende:

”...

Under pkt. 6 i rejsebetingelserne fremgik det yderligere, at (mine understregninger):

”Den rejsende er selv ansvarlig for medbragte værdigenstande og penge samt opbevaring heraf under ferien.”

...

[Rejsearrangørens] guide hjalp herefter Klager med at organisere Klagers og Klagers Medrejsendes ekstra ophold på Cypern. Guiden fandt et tilbud til dem, der omfattede hotel, fly med afgang den 10. november 2017 og transport til og fra ambassaden, hvor Klager kunne anmode om et midlertidigt pas. Prisen for dette var 342 euro.

Klager modtog et midlertidigt pas to dage efter bestillingen. Klager og Klagers Medrejsende rejste fra Cypern den 10. november 2017.

...

Efter hjemrejsen klagede Klager til [Rejsearrangøren], jf. blandt andet bilag 30. Klager anførte blandt andet i korrespondancen den 23. januar 2018, at:

”Jeg henvendte mig til guiden, som forsikrede mig om, at jeg kunne komme hjem med mit kørekort.”

[Rejsearrangøren] undersøgte herefter sagen. [Rejsearrangøren] fik blandt andet oplyst følgende, hvilket [Rejsearrangøren] informerede Klager om, jf. blandt andet bilag 30 (min understregning):

”Vi har set nærmere på sagen og desuden sendt den videre til vores agentur på destinationen. Vores lokale bureau har meddelt os, at I anmeldte tabet af jeres pas en dag inden den regulære afrejse (06.11.2018). På selve afrejsedagen, den 07.11.2018, underrettede I desuden vores telefoniske kundeservice om tabet af jeres rejsedokumenter.”

...

Klager påstår, at dette er forkert.

...

[Rejsearrangøren] gør gældende, at [Rejsearrangøren] ikke har pligt til at afholde disse ekstraomkostninger, som Klager og Klagers Medrejsende har pådraget sig i forbindelse med Klagers stjålne pas.

...

Det gøres af [Rejsearrangøren] gældende:

At [Rejsearrangøren] gentagende gange i de vedlagte rejsedokumenter har gjort Klager opmærksom på, at Klager selv må bære de omkostninger, som tredjemand har forårsaget og som [Rejsearrangøren] ikke er ansvarlig for. Ydermere har [Rejsearrangøren] oplyst, at rejsende selv er ansvarlige for de værdigenstande, som de rejsende medbringer på ferien. [Rejsearrangøren] har således taget et gyldigt forbehold for økonomiske skader i de nævnte tilfælde. Det gøres gældende, at tyveri af et pas er omfattet af de nævnte tilfælde. De ekstraomkostninger, som tredjemands tyveri af Klagers pas har forårsaget, bør således ikke afholdes af [Rejsearrangøren] eller ligge [Rejsearrangøren] til last. Ligeledes er tyveri en generel risiko, som [Rejsearrangøren] som rejsearrangør ikke bør stå til ansvar for. Som rejsearrangør bør [Rejsearrangøren] således ikke hæfte for sådanne risici, som [Rejsearrangøren] ikke har nogen indflydelse på,

...

At rejseguiden ikke garanterede, at Klager kunne flyve hjem ved fremvisning af sit kørekort. Rejseguiden fremhævede derimod sin usikkerhed ved at understrege, at det var muligt, at Klager ikke ville blive lukket ind af politiet. Klager bør derfor selv bære ansvaret for alligevel at forsøge at flyve hjem uden pas.

At rejseguiden blev informeret om Klagers manglende pas én dag før afrejsen. Lægges Klagers påstand i bilag 30 til grund om, at det tager to dage at udstede et midlertidigt pas, kan det fastslås, at [Rejsearrangøren] ikke kunne have nået at afværge den situation, som Klager selv havde bragt sig i, og som Klager havde det endelige ansvar for, jf. bemærkningerne ovenfor,

At [Rejsearrangøren] straks ydede Klager en ekstraservice ved at indhente tilbud til Klager og Klagers Medrejsendes om ekstraophold på Cypern, og rejseguiden tog med dem for at lave et midlertidigt pas. [Rejsearrangøren] har derfor ydet Klager den bistand, der forlanges af rejsearrangører i henhold til pakkerejselovens § 32, stk. 1. [Rejsearrangøren] har imidlertid ikke opkrævet ekstraomkostninger i forbindelse med den ekstraservice, som der kan opkræves efter bestemmelsens stk. 2, og

At [Rejsearrangøren] uafhængigt af, hvad Pakkerejse-Ankenævnet måtte finde frem til, ikke skal betale for de ekstraomkostninger, som kan henføres til den Medrejsende. Klagers Medrejsende havde mulighed for at rejse hjem på den oprindelige afrejsedato (uden yderligere omkostninger), men valgte af egen vilje selv at blive på Cypern sammen med Klager.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 12. og 23. november 2018 til klageren og i mail af 12. august 2019 til Ankenævnet.

Klageren har i mail af 14. juli 2019 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauets advokat og anfører yderligere:

"...

D. 3/11-17: Vi skifter hotel, hvor jeg opdager, at mit pas er væk og med det samme meddeler det til vores guide. Hun foretager et opkald og siger derefter, at jeg skal tage det roligt og sagtens kan rejse hjem på mit kørekort.

Denne dag har jeg også været i dialog med min mor for at fortælle om hændelsen, hvilket jeg ellers ikke havde under rejsen. Det foregik over SMS, som det kan ses nedenfor.

...

Om morgenen møder vi guiden, der oplyser, at vi skal have et midlertidigt pas på den græske del af øen. Forinden skal vi på politistationen, hvor vi skal melde passet stjålet og desuden have et papir, der giver os tilladelse til at krydse grænsen uden et gyldigt pas. Imidlertid hjælper guiden os med at sørge for, at vi kan blive på hotellet og er desuden behjælpelig med en flybillet hjem fredag d. 10/11-17. Over middag forlader hun os for at tage imod et nyt hold gæster, og hun sender en kollega ud for at tage imod betaling. Vi hører derefter næsten ikke fra hende på trods af adskillige opkald. Som det kan ses, har jeg foretaget flere opkald d. 7. og 8. november, hvorfor vi naturligvis ikke har været sammen med guiden. Desuden er opkaldene meget korte, hvilket også beviser meget lidt kontakt, hvor vi umuligt kan have opnået meget hjælp.

...

Vi skrev efterfølgende også SMS'er for at forsøge at få kontakt, men uden held.

..."

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder efter de foreliggende oplysninger ikke grundlag for at betvivle rigtigheden af klagerens oplysning om, at klageren lørdag den 4. november 2017 opdagede, at hun havde mistet sit pas, og at hun samme dag fortalte guiderne herom, som i stedet for at henvise klageren til at kontakte enten det lokale politi, Udenrigsministeriet eller den danske ambassade oplyste, at klageren kunne forsøge at gennemføre hjemrejsen som planlagt tirsdag den 7. november 2017.

Det er ubestridt, at klageren, pga. manglende fremvisning af pas, blev afvist i paskontrollen i lufthavnen tirsdag den 7. november 2017, hvilket medførte, at klageren og hendes medrejsende måtte blive i landet for at få udstedt et midlertidigt pas til hjemrejsen.

Den dagældende pakkerejselov indeholdt i § 23, stk. 2, følgende bestemmelse:

”Sker der skade på kundens person, skal arrangøren hurtigt søge at komme kunden til undsætning”.

Det fremgår af lovens forarbejder, at denne lovbestemmelse skal ses som et specielt udtryk for den almindelige omsorgspligt over for en aftalepart, der må antages at gælde efter almindelige regler.

Det er endvidere anført, at bureauet ved personskade altid bør komme kunden til hjælp, uanset om arrangøren er erstatningsansvarlig eller ej.

Efter Ankenævnets opfattelse har bureauet i det foreliggende tilfælde, hvor der er tale om et bortkommet pas, en vis omsorgspligt over for klageren.

Da bureauets guider den 4. november 2017, hvor de blev oplyst om, at klageren havde mistet sit pas, ikke allerede dér henviste klageren til den lokale politistation eller det danske udenrigsministerium, finder Ankenævnet, at bureauet har tilsidesat dets omsorgspligt over for klageren.

På denne baggrund, og henset til den ikke fuldt ud tilfredsstillende guideservice, og at klageren – hvis bureauet havde overholdt dets omsorgspligt ved klagerens henvendelse allerede den 4. november 2017 – kunne have benyttet den oprindelige hjemrejse, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 250 kr.

Klageren er endvidere berettiget til erstatning af modværdien i danske kroner af 1.800 tll til indkvartering i perioden 7.-10. november 2017, modværdien i danske kroner af 288 euro til nye flybilletter fra Ercan til København og 2.798 kr. til flybilletter fra København til Billund samt et skønsmæssigt fastsat beløb på 150 kr. til yderligere parkering i perioden 7.-10. november 2017.

Den omstændighed, at klagerens medrejsende ikke havde mistet sit pas, og kunne foretage den oprindelige hjemrejse, kan ikke føre til et andet resultat.

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

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 3.198 kr. og modværdien i danske kroner af 1.800 tl og 288 euro til klageren [K] samt renter fra den 4. marts 2019. 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