

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2010/0011

afsagt den

REJSEMÅL	Dubai. 30.10.-7.11.09
PRIS	I alt 8.236 kr.
KLAGEN ANGÅR	Afvist i Kastrup lufthavn pga. manglende visum til Dubai.
KRAV	”Vil have penge retur eller anden rejse.”
SAGEN INDBRAGT	25. januar 2010

Ankenævnets afgørelse

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et eventuelt rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 19. oktober 2010 via internettet en rejse til Dubai for 2 personer for perioden fra fredag den 30. oktober 2009 til fredag den 6. november 2009 med indkvartering i et dobbeltværelse på Gulf Pearl Hotel. Med morgenmad.

Klageren, der har rumænsk pas, gør gældende, at hende og hendes mand i Kastrup lufthavn blev afvist pga. manglende visum til Dubai.

I bilag til klageskemaets rubrik 10 anfører klageren yderligere:

”...

Klager har købt billet under falske forudsætninger.

Klager blev udvist fra lufthavnen i Dubai på grund af manglende visa. Forud for rejsen havde klager orienteret sig om visa kravene, og fra Dubai Governments hjemmeside erfaret, at der kunne opnås visum ved ankomst, såfremt man var indbygger i et af 33 oplyste lande, andre nationaliteter kunne opnå turistvisum sponsoreret af en lokal enhed, såsom et hotel eller rejsearrangør (se vedlagte bilag 4).

Klager har rumænsk pas og permanent opholdstilladelse i Danmark, se bilag 5 og 6.

Klager havde forud for valget af netop Dubai som rejsemål kigget på flere andre rejsemål hos bureauet, blandt Egypten, hvoraf det fremgik at der afkrævedes et ekstra gebyr for visum, hvilket klager opfattede som en generel service fra rejseselskabets side.

Bureauet burde således have gjort opmærksom på, at der var visakrav som rejseselskabet i modsætning til for andre rejsemål ikke inkluderede som en del af deres service, se bilag 2.

Som følge af de falske forudsætninger om at visum kunne opnås ved ankomst blev klagers ferie ødelagt og en erstatningsferie blev nødvendiggjort, se bilag 8.

...”

Af side 2 af klagerens billet fremgår følgende bl.a.:

”...

ALMINDELIGE BESTEMMELSER: Vi henviser i øvrigt til vores Almindelige bestemmelser som er angivet i vores prislister, samt på vores hjemmeside www.bravotours.dk (værd at vide > Rejsebetingelser)

...”

Af bureauets ”Rejsebetingelser” fremgår følgende bl.a.:

”...

Pkt. 7 – Den rejsendes pligter og ansvar

...

Den rejsende er ansvarlig for at have gyldigt pas, visum og eventuelle vaccinationer. Oplysninger udover hvad der er givet af rejsebureauet, fås ved henvendelse til det pågældende lands ambassade eller konsulat og hos Seruminstittet. Udenlandske statsborgere anbefales at kontakte respektive ambassader samt Seruminstittet, hvor de kan få oplysninger om, hvilke krav der stilles til deres lands statsborgere. Rejsbureauet kan ikke stilles til ansvar for omkostnin-

ger, som undladelse heraf måtte medføre for den rejsende. Den rejsende skal selv afholde alle evt. udgifter, som skyldes mangler i ovennævnte formaliteter, eksempelvis hjemtransport som følge af manglende pas, med mindre manglen skyldes fejlinformation fra rejsebureauet.
 ...”

Af bureauets ”Værd at vide” fremgår følgende bl.a.:

”...

Pas og visum

...

Vær venligst opmærksom på, at der er visumtvang i visse lande for ikke-danske statsborgere. I Dubai er det ikke muligt at opnå indrejsetilladelse hvis man har fået stemplet sit pas i Israel. Det påhviler den rejsende selv at kontakte det pågældende lands ambassade for at undersøge, hvorvidt visum er nødvendigt. Bureauet kan ikke påtage sig ansvaret for følgerne af manglende eller ikke gyldigt visum eller pas.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 16. oktober 2009 til det klagerens advokat indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

I lufthavnen blev vi udvist, pga. manglende visum, hvilket vi har sat et stort spørgsmålstegn ved. Inden vi besluttede os for at købe billetterne til Dubai, havde vi kigget på forskellige rejsemål bl.a. Egypten, hvor vi så at visum er inkluderet i prisen. Dette opfattede vi som en hjælp fra rejseselskabets side. (se bilag 2) Vi har læst betingelserne omkring rejser igen, og ifølge de Forenede Arabiske Emiraters ambassade i både London(tlf. 00 44x xxx xxx xxx) og Berlin (tlf. 004 9xx xxx xxx), som vi selv kontaktede, var kravene et gyldigt pas, flybillet t/r, hotelbestilling.(se bilag 1)

Vi opfyldte alle betingelser inklusiv vaccinationer. (se bilag 3)

Inde på Dubai Governments hjemmeside www.Dubai.ae står der tydeligt at borgere fra 33 forskellige lande kan få et visum ved ankomsten til Dubai International Airport. Nationaliteter som ikke står på listen kan få et 30 dages turistvisum sponsoreret af en lokal enhed, såsom et hotel eller en rejsearrangør. (se bilag 4)

Jeg vil hermed også understrege at jeg har Rumænsk pas og permanent opholdstilladelse i Danmark, og har boet her i 20år(side 1989), jeg har fast arbejde og hus sammen med min mand og 2 børn. (se bilag 5 og 6)

Jeg vil derudover også sige at min mand havde forberedt en overraskelse til mig, på hotellet i Dubai. Han havde ringet til bureauet og snakket med en medarbejder ved navn NN, som arrangerede at der skulle ligge en stor buket blomster til mig ved ankomst. Dette har kostet 260kr. som også blev betalt hjemmefra. (se bilag 7)

På trods af besværlighederne og den ødelagte ferietur, var vi fast besluttede på at vi skulle ud og rejse, da vi havde Porcelænsbryllup(20år).

Så vi måtte ende med at bestille nye billetter til Spanien, da vi ikke havde andre muligheder. (se bilag 8)

Vi blev ringet op fra bureauets kundeservice, og blev ekspederet af NN som sagde at de ville arbejde videre på sagen og prøve at skaffe os pengene tilbage for hotellet. Men da vi kom

hjem fra Spanien, havde vi fået et brev med dårlig respons fra NN, om at vi hverken havde mulighed for at få pengene for billetten eller hotellet tilbage.

(se bilag 9)

...”

Klageren kræver ”penge retur eller anden rejse”.

Bureauet har imødegået klagen i brev af 5. november 2009 til klageren og brev af 22. februar 2010 til Ankenævnet og gør gældende bl.a.:

”...

Vi har nu undersøgt om det er muligt at få refunderet jeres ophold på Gulf Pearl. Det kan desværre ikke lade sig gøre og vi ser os derfor ikke i stand til at refundere noget jævnfør ovenstående.

...”

”...

På bilagsnr. 2 henviser klager til Dubai Governments hjemmeside, ud fra hvilken klager har konkluderet, at alle kan opnå et 30 dages visum – sponseret af en lokal enhed, hotel eller rejsearrangør.

For god ordens skyld hermed hele afsnittes ordlyd oversat til dansk:

Betingelser for at opnå besøgsvisum afhænger af nationalitet. GCC borgere behøver ikke visa for indrejse i Dubai, og borgere i 33 andre lande kan få visum ved ankomsten til Dubai International Airport. Nationaliteter, der ikke er på denne liste kan få et 30 dages turistvisum sponseret af en lokal enhed, såsom et hotel eller rejsearrangør.

I den forbindelse skal vi gøre opmærksom på, at på samme udskrift, sidste afsnit: It is important to remember that visa laws can change frequently, and therefore ... på dansk:

Det er vigtigt at huske, at visa lovgivningen hyppigt ændres, og derfor anbefales det altid, at man undersøger dette på UAE ambassaden (UAE = United Arab Emirates) i sit hjemland, før man rejser !!!

...

Klager kunne have søgt information på det danske udenrigsministeriums hjemmeside/Visumregler De Forenede Arabiske Emirater, hvoraf det fremgår: Udenlandske statsborgere, herunder personer med dansk flygtningepas eller fremmedpas, opfordres til at søge oplysning ved en ambassade eller et konsulat for det land, de ønsker at besøge.

...

Det er korrekt, at bureauet oplyser, at visum til indrejse i Egypten købes ved bestilling af rejsen - til vores rejsemål hhv. Hurgada og Sharm EI-Sheikh. Vi skriver bl.a.:

Visum købes ved bestilling af rejsen. Alle rejsende får i flyet eller ved ankomst ... - hvilket betyder, at alle rejsende, altså inklusive danske statsborgere skal have visum for at kunne rejse ind i Egypten. Til orientering gælder dette ikke for de fleste af vores øvrige rejsemål.

...”

Ankenævnets afgørelse

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

Af bureauets ”Værd at vide”, der er en del af aftalegrundlaget, fremgår under punktet ”Pas og visum”, at ”der er visumtvang i visse lande for ikke-danske statsborgere” og at den rejsende selv skal kontakte den pågældende ambassade vedrørende landets visumkrav.

Da klageren, der er ikke-dansk statsborger, ikke inden afrejse har sørget for at have sit visum i orden, finder Ankenævnet, at klageren alene bærer risikoen for, at hun blev afvist i Kastrup Lufthavn pga. manglende visum til Dubai.

Klagerens krav kan på denne baggrund ikke imødekommes.

Klageren er dog berettiget til at få refunderet skatter og afgifter i det omfang, bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf. Bureauet er ved tilbagebetalingen heraf berettiget til at opkræve et rimeligt arbejdsvederlag.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse med fradrag af et rimeligt arbejdsvederlag tilbagebetale lufthavnsskatter og afgifter i det omfang bureauet hos flyselskabet kan opnå refusion heraf til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.