

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2011/0033

afsagt den 22. september 2011

KLAGER	NN	(4 personer)
SALGSBUREAU	Bravo Tours A/S	
ARRANGØR	Bravo Tours A/S	
REJSEMÅL	Egypten, Hurgadha. Rundrejse – Nilen, pyramiderne og Det Røde Hav. 28.1.-11.2.2011. Faktisk hjemrejse 4.2.2011	
PRIS	54.580 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga., at rejsen ikke blev aflyst inden afrejse pga. urolighederne i Egypten, og at klageren ikke selv fik mulighed for at afbestille rejsen. Bureauet afbrød rejsen 4.2.2011 og transporterede klageren hjem, men klagerens fly landede i Kastrup, hvorfra han blev transporteret i bus til Billund.	
KRAV	”Hele rejsens pris, subs. 11.000 kr. pr. person” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at tilbagebetale klageren i alt 36.000 kr. svarende til 9.000 kr. pr. person.	
SAGEN INDBRAGT	16. februar 2011	

Ankenævnets afgørelse

Bravo Tours A/S skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 43.884 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 5. september 2010 en rejse for 4 personer til Egypten, Rundrejse – Nilen, pyramiderne og Det Røde Hav, for perioden fra fredag den 28. januar 2011 til fredag den 11. februar 2011 med indkvartering og pension iht. program.

Bureauet afbrød på grund af urolighederne i Egypten klagerens rejse den 4. februar 2011 og transporterede klageren hjem, men klagerens fly landede i Kastrup i stedet som oprindeligt planlagt i Billund. Klageren blev transporteret med bus til Billund.

Af udbudsmaterialet fremgår bl.a.:

” ...

Nilen, pyramiderne og Det Røde Hav.

15 dages oplevelser med mystik og charme i Egypten – heraf otte dages rundrejse til bl.a. Cairo, Aswan og krydstogt på Nilen med Bravo Tours.

...”

I henhold til det oprindelige program skulle klageren have tre overnatninger inden og fire overnatninger efter rundrejsen, der skulle begynde mandag den 31. januar 2010. Klageren har telefonisk oplyst, at rundrejsen var blevet sat til at begynde en dag tidligere og derfor skulle være begyndt allerede søndag den 30. januar 2010.

Klageren har på klageskemaet anført følgende klagepunkter:

” ...

Klager over det beløb - kr. 9.000 pr. person - der tilbydes refunderet, hvilket efter vores opfattelse er for lavt, idet rundrejsen burde have været aflyst inden afrejsen fra Billund på grund af Udenrigsministeriets råd om ikke at foretage unødige rejser til Cairo og Alexandria, som jo var en stor del af rundrejsen. Vi fik ikke muligheden for selv at melde fra inden afrejsen fra Billund og dermed også at få hele det indbetalte beløb retur.

På Hotel Coral Beach - da rundrejsen blev aflyst d. 29/1-2011 om aftenen bad vi om at blive sendt hjem til Danmark hurtigst muligt.

Hjemsendelsen skete så d. 4/2-2011, men til Kastrup, hvorefter vi i bus blev fragtet videre

...”

Klageren har i mail af 2. marts 2011 til Ankenævnet efter at have modtaget oplysninger fra Udenrigsministeriets Borgerservice yderligere anført:

” ...

Der er herefter ikke tvivl om, at vi var afrejst fra Billund inden rådet om at undgå ikke-nødvendige rejser til Egypten blev udsendt, men det er **stadig** vores opfattelse, at rejsen burde have været aflyst.

Som det fremgår af lov om pakkerejser, § 9, stk. 3, kan kunden afbestille en rejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsemålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger eller andre hermed **ligestillede begivenheder**, og det synes vi nedennævnte redegørelse i høj grad støtter.

Som støtte for denne opfattelse har jeg udfærdiget en liste med artikler om Egypten, som dagbladet B.T. har bragt på sin hjemmeside i perioden 25-26-27/1 2011, d.v.s. inden afrejsen fra Danmark.

Fra disse artikler har jeg her valgt at fremhæve nogle enkelte oplysninger, som jeg synes støtter vores opfattelse:

- meldinger om **mindst 10 dræbte** (heraf 6 i Cairo) og mange sårede i forbindelse med gadekampe
- meldinger om mange anholdte rundt om i Egypten og **1000 anholdt i Cairo d. 27/1**
- **afbrænding af politistationer regeringsbygninger** i Cairo og Suez d. 26+27/1
- demonstrationerne **tog til i styrke** dag for dag
- der var **planlagt massedemonstrationer efter fredagsbønnen**
- jeg hæfter mig også ved, at Star Tours d. 27/1 - i lighed med andre rejsebureauer - **aflyste dagsudflugter til Cairo** (efter rejseplanen skulle vi have været i Cairo og Alexandria i 4 dage)

Lister over de nævnte artikler og et sammendrag heraf kan læses i de vedhæftede filer.

...”

I brev af 10. februar 2011 til de rejsende anførte bureauet bl.a.:

”...

Vi må desværre konstatere at udviklingen i Egypten ændrede sig i løbet af jeres ferie. Som alle ved betød det, at Udenrigsministeriet frarådede alle ikke-nødvendige rejser til Egypten.

...

En situation, som den, vi har oplevet, i Egypten, er naturligvis force majeure.

Bravo Tours har derfor ikke erstatningspligt for eventuelle ekstra udgifter i forbindelse med ferien - fx for megen lokal valuta med hjem, aflyste udflugter der IKKE er købt via Bravo Tours etc. I sådanne tilfælde må vi henvise til eget forsikringsselskab.

Til gengæld kan vi refundere vores gæster for tilkøb af ydelser man ikke har fået. I jeres tilfælde drejer det sig om en rundrejse.

Dette betyder, at vi kan tilbagebetale jer 9000,-kr. per person.

...”

Klageren har i mail af 12. februar 2011 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”...

Når vi ikke synes beløbet er stort nok, skal det ses i lyset af følgende synspunkter:

1. Torsdag d. 27/1 om eftermiddagen (hvor situationen i Egypten allerede var ret alvorlig) kontaktede vi Bravo Tours tlf. for at høre, om man ikke ville aflyse rejsen.

Det var ikke tilfældet, så vi skulle møde i Billund med afgang d. 28/1 kl. 06.15, da vi ellers ville miste hele det indbetalte beløb.

...

3. Vi har godt nok fået en uges ophold på et badehotel, men vi havde ikke bestilt en badeferie, og hvis det var det, vi havde ønsket, skulle det i hvert fald ikke være på et hotel 15 km fra centrum af Hurghada, hvor der ikke var andet at foretage sig end at ligge på stranden eller i poolen.

...

Vi ved ikke om det er rigtigt, men man kunne godt få den opfattelse, at Bravo Tours har haft den tanke, at når flyet alligevel skulle af sted med de gæster, der alene skulle på badeferie i Hurghada, kunne man lige så godt medtage de ca. 26 gæster, der skulle på rundrejse, og dermed undgå at skulle refundere hele rundrejsens pris.

...”

Inden ankenævnsbehandlingen har bureauet forgæves forsøgt at tilbagebetale klageren i alt 36.000 kr. svarende til 9.000 kr. pr. person.

Klageren stiller sig ikke tilfreds hermed, men gør krav på tilbagebetaling af ”Hele rejsens pris, subs. 11.000 kr. pr. person”.

Det indklagede bureau har i brev af 28. februar 2011 til Ankenævnet yderligere anført:

” ...

- Gæsterne rejste fra Billund fredag den 28. januar kl. 06.15.
- Udenrigsministeriet (UM) fraråder alle ikke nødvendige rejser med undtagelse af turistdestinationerne langs Rødehavskysten (Bla. Hurghada) fredag den 28. januar kl. 16.40.

Bravo Tours følger altid anbefalingerne fra UM. Den 26. januar skriver UM, at rejsende opfordres til at vise største forsigtighed. Som skrevet ovenover er det først den 28. januar kl. 16.40 de begynder, at fraråde rejser til en del af Egypten.

...

I Egypten er der ikke tale om hverken krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder, og vi mener derfor ikke at § 9 stk. 3 kan bruges i dette tilfælde.

Der var demonstrationer og uroligheder i Cairo, og et par andre byer — force majeure.

Vedlagt er tre mails sendt ud som intern information i Bravo Tours omkring Egypten. Den. 26. + 28. og 30. januar. Heri kan ses, en stor del af Bravo Tours beslutninger omkring Egypten.

Det er helt klart Bravo Tours mening, at rundrejsen ville kunne gennemføres, da gæsterne rejste til Egypten den 28. januar kl. 6.15.

Som det kan ses i programmet for turen, er de tre første og de sidste 4 dage, med ophold på hotel Coral Beach med All inklusive. Denne del af turen er det som gæsterne får, dog med syv dage i træk. Gæsterne kunne tage med på en del forskellige udflugter i Hurghada.

...

Alle Bravo Tours gæster i Hurghada kommer hjem til Danmark den 3. og 4. februar. En del af dem med ekstrasfly, blandt andet disse rundrejsegæster, som kommer hjem den 4. feb. med fly til Kastrup og herefter bus til Billund. Det var et stort puslespil som skulle gå op, da vi havde over 500 gæster i Hurghada vi skulle have hjem på en gang. Det var ikke muligt, at få gæsterne hjem før.

...”

Klageren har i sine kommentarer af 14. marts 2011 til ovenstående brev med bilag fra bureauet bl.a. anført:

”...

Bravo Tours mail af 28/1-2011, kl. 17:51 til alle afd., herunder guiderne i Hurghada, Egypten, hvori bl.a. nævnes aflysning af vores rundrejse og at Luxor udflugter gennemføres.

Vores bemærkninger:

d. 28/1 (ankomstdagen) sidst på dagen deltog vi i et orienteringsmøde på hotellet med guiden, hvor vi fik at vide, at der ikke var grund til bekymring og at rundrejsen ville blive gennemført efter planen med start d. 30/1, hvor en bus ville afhente os kl. 06.00.

Den 29/1-2011 kl. ca. 21.30 (altså over 1 døgn efter mailen og få timer før busafgang til Cairo) fik vi på hotellet udleveret et brev med oplysning om, at rundrejsen nu var aflyst, og at guiden ville møde på hotellet d. 30/1-11 for at give en opdatering og svare på spørgsmål.

Den 30/1-2011 bad vi og mange af de medrejsende guiden om at blive fløjet hjem til DK hurtigst muligt, men han kunne ikke love noget, da det var vanskeligt at skaffe fly til de mange turister, der skulle hjem. På forespørgsel om det så ikke var muligt at arrangere en tur til Luxor (som også var et mål på rundrejsen) for dog at se lidt af Egypten blev det oplyst, at der på alle veje, der førte fra Hurghada var politikontroller, som man skulle have tilladelse for at passere og disse tilladelser blev ikke givet til turistformål, så oplysningen i bilag A om at gæsterne kunne tage med på en del forskellige udflugter drejer sig alene – som vi ser det – om en halv-ubådstur og mulighed for at komme ud at snorkle, hvilket vi ikke var interesserede i.

Bravo Tours kan/vil ikke forholde sig til informationer taget fra div. nyhedskanaler uden at miste saglighed og forholder sig ikke til de af os anførte artikler om urolighederne i Egypten.,

Spørgsmålet om saglighed kan efter vores opfattelse ikke drages i tvivl, da artiklerne på B.T.'s hjemmeside hovedsagelig stammer fra Ritzaus Bureau (det mest citerede og troværdige medie i Danmark

...

Vi vil derfor fastholde vores opfattelse af, at rundrejsen burde have været aflyst i h.t. lov om pakkerejser, § 9, stk. 3, som vi har redegjort for i mail af 2/3-2011

...”

Bureauet har yderligere imødegået klagen i brev af 7. marts 2011 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

På grund af urolighederne i Egypten forblev klageren 7 døgn i træk på hotel Coral Beach i Hurghada, indtil bureauet fredag den 4. februar 2011 transporterede klageren hjem.

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.

Af lovbemærkningerne til denne særlige afbestillingsret for kunden fremgår bl.a., at den begivenhed, der kan berettige til afbestilling, skal være fastslået eller dokumenteret på en måde, der kan anses for

tilstrækkelig objektiv, fx af Udenrigsministeriet, sundhedsmyndighederne m.v. Som videre anført i forarbejderne til loven er der tale om tilfælde, ”hvor det er almindelig sund fornuft, at rejsen ikke gennemføres”.

Selvom der ikke måtte foreligge en egentlig officiel myndighedsmeddelelse, vil betingelserne for en afbestillingsret imidlertid også kunne anses for opfyldt efter en bedømmelse af den konkrete begivenhed ud fra øvrige tilgængelige objektive informationsdata.

Efter Ankenævnets opfattelse findes klageren ikke at have godtgjort, at der torsdag den 27. januar 2011, da klageren kontaktede bureauet for at afbestille sin rejse, eller på afrejsetidspunktet kl. 06.15 fredag den 28. januar 2011 har foreligget en situation på klagerens rejsemål, der var omfattet af pakke-rejselovens § 9, stk. 3.

Ankenævnet finder det endvidere ikke godtgjort, at der den 27. januar 2011 forelå en til vished grænsede sandsynlighed for, at bureauet ville misligholde aftalen således, at klageren efter reglerne i pakkerejselovens § 16, stk. 1, ville være berettiget til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige indbetalte beløb.

Ankenævnet lægger til grund, at urolighederne efterfølgende medførte, at klageren måtte forblive indkvarteret i 7 døgn på hotellet i Hurghada og således ikke kom på rundrejsen.

Under hensyn hertil og til, at rundrejsen omfattede bl.a. et krydstogt på Nilen, finder Ankenævnet, at formålet med rejsen var væsentligt forfejlet.

Klageren er derfor berettiget til at hæve aftalen og få rejsens fulde pris tilbagebetalt dog således, at der fastsættes en godtgørelse til bureauet på 11.696 kr., jf. pakkerejselovens § 20.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 42.884 kr.

Den omstændighed, at klageren ved afbrydelsen af rejsen ikke som bestilt blev fløjet til Billund, men til Kastrup og derfra blev kørt i bus til Billund, har udgjort en yderligere mangel ved rejsen, der berettiger klageren til en ulempegodtgørelse, der fastsættes skønsmæssigt til 1.000 kr.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bravo Tours A/S skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 43.884 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Formand