

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2011/0091

afsagt den 26. september 2012

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Rundrejse i Syrien. 2.4.-11.4.2011	
PRIS	I alt 25.490 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Bureauets passivitet i forbindelse med uroligheder i Syrien, hvorfor klageren så sig nødsaget til selv at afbestille rejsen.	
KRAV	25.490 kr. svarende til rejsens pris for de 2 personer, der er omfattet af klagen. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at tilbagebetale skatter og afgifter på 1.300 kr. til klageren.	
SAGEN INDBRAGT	5. maj 2011	

Ankenævnets afgørelse

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

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 19. januar 2011 via bureauets hjemmeside en "Rundrejse i Syrien" for 4 personer for perioden fra lørdag den 2. april til mandag den 11. april 2011 med indkvartering, udflugter og forplejning i henhold til programmet "Rundrejse i Syrien for J og HP samt E og NA.

Da 2 af klagerens medrejsende via deres afbestillingsforsikring har modtaget fuld refundering af deres andel af rejsens pris, gælder nærværende klagesag udelukkende 2 personer.

I bilag til klageskemaet anfører klageren sine klagepunkter:

" ...

B har udvist passivitet.

Den planlagte indkvartering i Damaskus ligger i umiddelbar nærhed af steder som Udenrigsministeriet i sin rejsevejledning advarer mod at færdes i og omkring.

Den uomtvistelige urolige tilstand i Syrien er både risikomæssigt og etisk uforenelig med at gennemføre en tur som den planlagte.

..."

Af rejseprogrammet "Rundrejse i Syrien for J og HP samt E og NA" fremgår følgende bl.a.:

" ...

Prisen inkluderer:

Engelsktalende guide på hele turen dog ikke dag 7 og 9

..."

Af bureauets Generelle betingelser fremgår følgende bl.a.:

" ...

2. Afbestilling og afbestillingsforsikring

...

Ved afbestilling senere end 45 dage før afrejsen forbeholder B sig ret til at opkræve rejsens fulde pris.

..."

Af Services confirmation fremgår følgende bl.a.:

" ...

City	Hotel	...	IN	OUT
Damascus	Arabic Hous Hotel	...	02.04.2011	04.04.2011
...				
Damascus	Arabic House Hotel	...	07.04.2011	11.04.2011

..."

Af bureauets mail af 22. januar 2011 til klageren fremgår følgende bl.a.:

” ...

The Arabic House Hotel er et gammelt Arabisk Hus bygget i det 17. århundrede. Det er placeret på Alamara Markedet 25 meter fra den store port ”Al-Faradies” som er en af de syv porte i den gamle bydel. Hotellet ligger ved den store Umayyad Moske, Citadellet og Alazm Paladset”.

...”

Af ”Rejsevejledning for Syrien” fra Udenrigsministeriet i Danmark af 1. og 2. april 2011 fremgår følgende bl.a.:

” ...

Resumé

Siden medio marts 2011 har der været demonstrationer flere steder i Syrien. I visse tilfælde har demonstrationerne udviklet sig til voldelige optøjer. Det anbefales, at man holder sig på god afstand af demonstrationer. I forbindelse med fredagsbønnen anbefales det at holde sig på afstand af større moskeer samt åbne pladser i nærhed heraf.

Alle rejser til Deraa frarådes på grund af risikoen for uroligheder.

Alle ikke-nødvendige rejser til Lattakia frarådes på grund af risikoen for uroligheder.

Der opfordres til forsigtighed i grænseområderne til Libanon, hvor kun hovedvejene bør benyttes.

...

Der er risiko for terrorhandlinger i Syrien, hvorfor besøgende bør udvise forsigtighed under rejser i Syrien. Det gælder særligt på steder, hvor større menneskemængder er samlet, ligesom det anbefales, at man holder sig på afstand af eventuelle demonstrationer.

Sikkerhed og terrorrisiko.

Siden medio marts 2011 har der været demonstrationer og optøjer flere steder i Syrien. I visse tilfælde har demonstrationerne udviklet sig til voldelige optøjer. I lyset af denne udvikling kan det på nuværende tidspunkt ikke udelukkes, at demonstrationer eller protester opstår spontant og udvikler sig til uroligheder. Det anbefales, at man holder sig på god afstand af sådanne demonstrationer og ikke anvender kameraer eller filmer med mobiltelefoner i nærheden af disse. I forbindelse med fredagsbønnen anbefales det at holde sig på afstand af større moskeer samt åbne pladser i nærhed heraf. Det anbefales endvidere, at man holder sig løbende orienteret om udviklingen gennem lokale og internationale medier og generelt udviser forsigtighed.

Der har siden 2008 ikke været terroranslag i Syrien, men der består en risiko for nye attentater, og rejsende bør udvise forsigtighed på steder, hvor mange mennesker samles.

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

...

Særlige områder, herunder grænseområderne

Området i og omkring byen Deraa i det sydlige Syrien har siden medio marts 2011 været ramt af demonstrationer og voldelige optøjer, som har resulteret i dødsfald. Alle rejser til området frarådes.

Området omkring Lattakia i det nordvestlige Syrien har ligeledes været ramt af demonstrationer og voldelige optøjer, som har resulteret i dødsfald. Alle ikke-nødvendige rejser til Lattakia frarådes.

...

Af ”Rejsevejledning for Syrien” fra Udenrigsministeriet i Danmark af 14. april 2011 – 3 dage efter klagerens planlagte hjemkomst – fremgår følgende bl.a.:

” ...

Resumé

I lyset af den seneste udvikling fraråder Udenrigsministeriet alle ikke-nødvendige rejser til Syrien.

...

Sikkerhed og terrorrisiko.

Siden medio marts 2011 har der været demonstrationer og optøjer flere steder i Syrien. I visse tilfælde har demonstrationerne udviklet sig til voldelige sammenstød med mange dræbte til følge, ligesom der har været skudepisoder flere steder i landet. I lyset af denne udvikling kan det på nuværende tidspunkt ikke udelukkes, at demonstrationer eller sammenstød opstår spontant og udvikler sig til uroligheder.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mails af 1. april 2011 og 11. april 2011 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”... (1.4.11)

Som en konsekvens af de sidste ugers alvorlige uro i Syrien, der har medført nedskydning af civile borgere i forbindelse med demonstrationer, vælger vi at afmelde vor rejse til Damaskus med udflugter til Palmyra, Aleppo og Baalbeck i Libanon.

Ruterne til de planlagte mål, anser vi ikke for sikre.

Vi mener det er forbundet med en betydelig risiko at gennemføre rejsen, der for os alene har turistmæssig interesse. Et formål, der står i kontrast til den nuværende situation i Syrien.

Så sent som i dag er rapporteret om nedskydning af 3 civile demonstranter i Damaskus, og om demonstrationer flere steder i landet.

Udenrigsministeriets rejsevejledning har de sidste dage også skærpet advarslerne til rejsende i området, ikke mindst med anbefalingerne af, at undgå at opholde sig ved moskeer og større forsamlinger i landet. En advarsel, der vil umuliggøre den planlagte turisttur til Damaskus og de øvrige mål for turen som planlagt.

En overholdelse af Udenrigsministeriets anbefalinger vil betyde en væsentlig indskrænkning i

vore muligheder for at gennemføre en tilfredsstillende turisttur i de planlagte områder.

Ikke mindst, da vort anviste hotel i Damaskus ligger tæt ved en større moske, der har været centrum for demonstrationer.

Vi vil derfor bede Trekkning B refundere os vor betaling.

...”

”... (11.4.11)

Vi så os ikke i stand til at vurdere, hvordan udviklingen i de voldsomme uroligheder ville udvikle sig i rejseperioden, hvorfor vi ikke mente, at det var sikkert eller etisk forsvarligt, at optræde som turister i et område, der er præget af voldsomme politiske uroligheder.

...

Udenrigsministeriet har frarådet rejse til bestemte destinationer i Syrien (1), så landet som helhed kan derfor ikke anses for sikkert at rejse i. Vi kunne ikke vurdere, hvornår urolighederne måtte sprede sig til andre dele af Syrien, og ønskede ikke at løbe risikoen for at "blive fanget" i en sådan situation. Dette set i relation til, at turen var planlagt som en rundrejse til Damaskus, Palmyra, Aleppo og Baalbeck i Libanon.

...

Vi vil endvidere anke over, at B ikke på noget tidspunkt på eget initiativ har kontaktet os forud for den planlagte rejse, for at informere os om tilstandene i Syrien, herunder det forhold, at vort hotel i Damaskus ligger tæt ved tre større moskeer.

Vi mener at B - som minimum - burde have forslået os alternative overnatningsmuligheder, langt fra risikozonen.

Efter vor opfattelse har B forholdt sig alt for passivt i forhold til de alvorlige uroligheder, der indiskutabelt herskede i de områder, vi skulle besøge og være indkvarteret i.

Vi har vanskeligt ved at se, hvordan vi skal overholde Udenrigsministeriets anbefalinger om "at man holder sig på god afstand af demonstrationer. I forbindelse med fredagsbønnen anbefales det at holde sig på afstand af større moskeer samt åbne pladser i nærheden heraf" (1), når vort hotel er placeret midt i et sådant område.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 27. april 2011 til Ankenævnet.

B har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at tilbagebetale skatter og afgifter på 1.300 kr. til klageren.

Klageren kræver 25.490 kr. svarende til rejsens pris for de 2 personer, der er omfattet af klagen.

Bureauet har imødegået klagen i mails af 7. april 2011 og 12. april 2011 til klageren og gør gældende bl.a.:

”... (7.4.11)

Vi har nu fået svar fra alle leverandører, og flybilletterne kan ikke refunderes bortset fra luft-havnsskatterne minus ekspeditionsgebyr. Det er i alt kr. 1.300 (kr. 650 pr. person). Landar-rangementet kan ikke refunderes.

jf. vores generelle betingelser vil rejser der aflyses mindre end 45 dage ikke kunne forventes refunderet. Kun i tilfælde af at Udenrigsministeriet helt fraråder rejser til Syrien (eller speci-fikt til de områder af landet som rejsen omfatter), vil jeres indbetalte beløb blive tilbagebetalt. I valgte selv at aflyse rejsen, og Udenrigsministeriet har fortsat ikke frarådet rejser til Syrien.

Til jeres information har vi netop en gruppe på rundrejse i Syrien i øjeblikket, og her er den daglige melding, at alt fungerer, og programmet bliver gennemført som planlagt.

Venligst oplys kontonr. hvor vi skal indsætte kr. 1.300.

...”

”... (12.4.11)

Udenrigsministeriets rejsevejledning fraråder ikke at man rejser til Syrien, det er kun områ-derne Deraa samt Lattakia der frarådes rejser til. Om Syrien havde fået det såkaldte "røde kort" af Udenrigsministeriet, ville vi naturligvis have refunderet det fulde beløb, som I har indbetalt for rejse til Syrien, det er dog ikke tilfældet og derfor kan vi ikke imødekomme jeres krav om refusion.

Ydermere skal det nævnes, at vi op til jeres afrejse blev kontaktet af jeres medrejsende HP. Han blev orienteret om, at vi dagligt var i kontakt med Den Danske Ambassade, Det Danske Hus samt vores samarbejdspartner i Damaskus. De oplyste samstemmende at man problemfrit kunne rejse til Syrien, så længe man undlod at rejse til Deraa og Latrikia. Jeres rejse ville på intet tidspunkt have været i nærheden af nævnte byer. I valgte, uden samråd med os, at aflyse jeres rejse. En sådan aflysning, alene begrundet i en subjektiv vurdering af situationen i Syri-en, kan naturligvis ikke udløse refusion.

Det skal nævnes, at jeg i sammen periode, som jeres rejse skulle have pågået, var i Syrien med en stor gruppe, en rejse der foregik problemfrit.

...”

Klageren har i mail af 15. april 2011 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderli-gere:

”...

Jeg citerer fra Det danske Udenrigsministeriums rejsevejledning:

"Siden medio marts 2011 har der været demonstrationer og optøjer flere steder i Syrien. I vis-se tilfælde har demonstrationerne udviklet sig til voldelige sammenstød med mange dræbte til følge, ligesom der har været skudepisoder flere steder i landet. I lyset af denne udvikling kan det på nuværende tidspunkt ikke udelukkes, at demonstrationer eller sammenstød opstår spon-tant og udvikler sig til uroligheder".

Netop her ligger kernen i vores grund til aflysning. Det er umuligt at forudsige noget som

helst om, hvor og hvornår der opstår uroligheder med skyderier til følge.

...

Vi har ved flere lejligheder rettet henvendelse til B, men hver henvendelse er blevet tilbagevist med forsikringer fra B om, at det var sikkert og problemfrit at gennemføre den planlagte tur.

Det mener vi ikke på baggrund af de informationer vi løbende har indhentet fra danske aviser, Udenrigsministeriets rejsevejledning, Det engelske Udenrigsministeriums rejsevejledning, Al-Jazeera og dansk TV. Heri er samstemmende blevet rapporteret om de omfattende uroligheder, og risikoen for, at de ville tiltage i den kommende tid. Disse rapporter står i klar modstrid til Bs udsagn til os, og vi følte derfor, at vi var alene om at forholde os til problemet, hvis kerne er, at vi - hvis vi følger vejledning fra det danske udenrigsministerium, ville være henvist at tilbringe dage på hotellet, for ikke at tage unødvendige risici, hvilket selvsagt er i modstrid med vore ønsker og krav til en turisttur til Syrien.

Der er efter vor opfattelse ikke sammenhæng mellem Bs tilbagemeldinger til os, og rapporterne fra de øvrige kilder vi har benyttet os af.

Vi har ikke fra B modtaget en eneste information om, hvad der alternativt kunne gøres for at sikre, at turen kunne gennemføres uden større risiko og med den forventede mulighed for at kunne færdes i sikkerhed på egen hånd uden risiko for pludselig at være for tæt på spontant opståede uroligheder, der også i de senere dage har fundet sted flere steder i Syrien.

Urolighederne (demonstrationer, optøjer og nedskydning af adskillige civile), der har fundet sted i weekenden 8. - 10. april, medens vi efter rejseplanen skulle have været i Syrien har haft et sådant omfang, at først det engelske (den 11. april) og siden det danske Udenrigsministerium på denne baggrund fraråder alle ikke-nødvendige rejse til Syrien.

Da Udenrigsministeriet er nødt til at reagere retrospektivt, betyder skærpselsen af advarslerne i Ministeriets rejsevejledning af 13. april 2011, at Ministeriet og vi har anlagt samme vurdering af risikoen for rejsende i Damaskus og Syrien i den periode, hvor vi skulle have været der.

Vi må derfor fastholde vort krav om refusion, fordi B har udvist passivitet i forhold til den mere og mere usikre og farlige situation i Syrien. B burde have været opsøgende og konstruktiv i forhold til os, og at have anvist alternativ indkvartering og udflugtsmuligheder i fuld sikkerhed og på en sådan måde, at turen kunne gennemføres med rimeligt udbytte og uden væsentlige indskrænkninger i den almindelige turistadfærd. I stedet mødte vi afvisning af vore henvendelser med "at det er problemfrit og sikkert" at færdes i Syrien.

Vore hovedpunkter for kravet om tilbagebetaling af vor betaling til B kan sammenfattes således:

B har ikke foretaget relevante vurderinger af den objektive risiko ved at opholde sig som turist i Damaskus/Syrien i perioden for vor planlagte tur.

Indkvartering på Hotel i centrum af Damaskus i flere nætter for risikabel jf. Udenrigsministeriets rejsevejledning.

...

B har fejlvurderet risikoen og konsekvenserne for os, ved at være turister i Syrien under de givne omstændigheder.

B har undladt at rette henvendelse til os forud for rejsen for at drøfte situationen og risikoen ved at færdes som turist i Syrien. Og ved vore henvendelser til B er vi hver gang blevet afvist med de samme forsikringer om, at det var problemfrit og sikkert at gennemføre rejsen. Et udsagn, der står i skærende kontrast til Udenrigsministeriets rejsevejledning. Vi var derfor henvist til selv at træffe beslutning om at rejse eller ej på baggrund af den viden vi selv kunne skaffe om tilstanden i Syrien.

...”

Klageren har i mail af 6. maj 2011 til Ankenævnet anført yderligere bl.a.:

” ...

Jeg er kommet i tanke om en ting, der ikke fremgår klart af min klageskrivelse, og det er det faktum, at den bestilte rejse alene omfatter os 4 personer. Eneste lokale støtte var en chauffør og guider på turistmålene. Ingen danske guider. Dette sætter efter min mening det hele i yderligere relief under de givne omstændigheder.

...”

Bureauet har yderligere imødegået klagen i mail af 15. april 2011 til klageren og i brev 23. maj 2011 til Ankenævnet og anfører følgende bl.a..

”... (15.4.11)

Vi fastholder at en rejse til Syrien kunne være gennemført betryggende, begrundet både i Udenrigsministeriets rejsevejledning per 2. april, jeres afrejsedato, lokale samarbejdspartnere samt at jeg i samme periode opholdt mig problemfrit i Syrien.

Vi gør endnu engang opmærksom på at der ikke var tale om at jeres rejse skulle til Deraa eller Lattakia og derfor kunne jeres rejse gennemføres efter fastlagte rejseplan.

...”

”... (23.5.11)

I dagene op til 15. februar 2011, dato for klagers betaling af restbeløb, talte jeg telefonisk med HP om det såkaldte "Arabiske forår", som på det tidspunkt var i fuldt flor. Vi diskuterede muligheden for, at oprøret spredte sig til Syrien. Konklusionen af vores samtale var, at HP godt turde rejse til Syrien, hvorefter restbeløb blev betalt. HP blev endvidere orienteret om, at vi altid fulgte UM rejsevejledninger, og at de naturligvis ville få refunderet rejsens fulde beløb, hvis UM gav Syrien det "røde kort"

Vi har sideløbende været i kontakt med HP om situationen i Syrien, senest 2 dage før deres afrejse. Han var orienteret om, at vi løbende var i kontakt med Den Danske Ambassade i Damaskus, Det Danske hus samt vores samarbejdspartner. Ovennævnte har samstemmende vurderet, at man problemfrit kunne rejse til Syrien i dagene omkring 2. april, som var afrejsedato for klager. Se vedlagte vejledning fra UM (bilag 1 og 2). Jeg var selv på vej til Syrien fra Jordan i selvsamme periode med en stor gruppe. Jeg fulgte råd og vejledning fra UM og rejste problemfrit i Syrien samt ophold mig i Old Damaskus på hotel ikke langt fra det hotel klager,

skulle have boet på.

Det var som sagt vores vurdering, at man problemfrit kunne rejse til Syrien efter den rejserute, der var lagt for klager. (Se bilag 3) En vurdering der viste sig at holde stik for hele den periode, klager skulle have rejst i. UM skærper rejsevejledningen 19. april 2011. Samtidig skal jeg gøre opmærksom på, at der på intet tidspunkt, selv efter den senere politiske udvikling, har været problemer i Old Damaskus. Omayyad Moskeen, som er den moske der ligger tættest ved klagers hotel, har på intet tidspunkt været ramme om uroligheder. Samtidig skal jeg gøre opmærksom på, at der kun er en meget lille plads foran moskeen. Jeg besøgte området omkring moskeen fredag den 8. april, og der var helt roligt. Havde klager gjort opmærksom på, at de var nervøse ved at skulle bo på Arabic House Hotel ville, vi naturligvis have fundet et nyt hotel til dem i Old Damaskus. Men da vi ikke anså det for at være et problem at bo der, har vi forholdt os neutrale.

Helt centralt for tilbagevisningen af krav om fuld refusion af købt rejse er dog, at UM på afrejsedagen 2. april 2011, ikke fraråder rejser til Syrien, bortset fra Deraa og Lattakia, og at der kun ligger en anbefaling af, at man fredage holder sig på afstand af større Moskeer og åbne pladser. Forhold der var fuldt forenelige med den for kunderne planlagte rejse.

Det skal bemærkes at klager i brev af 14. april (ankenævn, bilag nr. 16) vælger at fejlцитerer UM.

"Jeg citerer fra Det danske Udenrigsministeriums rejsevejledning:

"Siden medio marts 2011 har der været demonstrationer og optøjer flere steder i Syrien. I visse tilfælde har demonstrationerne udviklet sig til voldelige sammenstød med mange dræbte til følge, ligesom der har været skudepisoder flere steder i landet. I lyset af denne udvikling kan det på nuværende tidspunkt ikke udelukkes, at demonstrationer eller sammenstød opstår spontant og udvikler sig til uroligheder". " (NA, bilag 16)

Den korrekte formulering er:

"Siden medio marts 2011 har der været demonstrationer og optøjer flere steder i Syrien. I visse tilfælde har demonstrationerne udviklet sig til voldelige optøjer. I lyset af denne udvikling kan det på nuværende tidspunkt ikke udelukkes, at demonstrationer eller protester opstår spontant og udvikler sig til uroligheder" (UM 01.04.11 Se bilag 1)

Den fejlцитerede rejsevejledning er, ifølge klager, kerne i deres aflysning. Der er i den korrekt citerede vejledning hverken tale om drab, nedskydninger eller sammenstød.

..."

Klageren har i brev af 31. maj 2011 kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

"..."

Der har på intet tidspunkt været tale om en løbende dialog. I hele perioden op til den planlagte rejse har vi kun været i telefonisk kontakt med B på vort initiativ en gang, hvor vi følte os afvist med bemærkninger om, at det er problemfrit at rejse i Syrien. Den løbende dialog B taler

om, kan kun være mailkorrespondance fra 1. kvartal i 2011. En korrespondance, der alene omhandlede praktisk ting i forbindelse med rejsens planlægning. (Visa, rejseruter, grænsepassage til Libanon etc.)

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren fredag den 1. april 2011 - på baggrund af Udenrigsministeriets vejledninger om rejser til Syrien, og både danske og udenlandske mediers oplysninger om tilstanden i Syrien i forhold til risikoen for omfattende uroligheder og terrorhandlinger - valgte at aflyse sin og sin ene medrejsendes rundrejse til Syrien.

Ankenævnet finder, på baggrund af Udenrigsministeriets vejledning fra 1. og 2. april 2011 og bureauets forklaring om, at de havde en stor gruppe på en anden rundrejse i Syrien samme periode som klageren skulle have været der, som havde forløbet uden problemer, at klagerens rejse kunne have været gennemført uden væsentlige ændringer i det planlagte program.

På denne baggrund kan Ankenævnet ikke imødekomme klagerens krav.

Den omstændighed, at der ikke ville være danske guider med på rejsen, kan ikke føre til et andet resultat.

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

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

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

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand