

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2013/0257

afsagt den 28. august 2014

KLAGER	K	(2 pers.)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Bali, Indonesien og Doha, Qatar. 26.6.-8.7.2013. Ophold i Doha på egen hånd 6.7.-8.7.2013.	
PRIS	I alt 34.800 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. afvisning ved indrejse i Doha, Qatar.	
KRAV	”...erstatning for turen til Doha. Og herudover, at de skal dække udgifter for togturen fra Frankfurt til Hamburg og kørselspenge fra Hamburg til Danmark.”	
SAGEN INDBRAGT	29. november 2013	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 31. maj 2013 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rejse til Bali, Indonesien og Doha, Qatar, for 2 personer for perioden fra onsdag den 26. juni til mandag den 8. juli 2013 med indkvartering i poolvilla med morgenmad på hotel Bali Pavillions, Bali, i perioden 27. juni til 5. juli 2013 og ophold på egen hånd i Doha, Qatar, i perioden 6.-8. juli 2013.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga., at klageren og hendes medrejsende blev afvist fra indrejse i Doha, Qatar.

Af klagerens faktura fremgår bl.a.:

” ...

Ved stopover i Qatar betales lokalt visum usd 27 med kreditkort.

...

Vores generelle betingelser for køb af rejse hos B finder du på www.B.dk/generellebetingelser (Disse kan også fremsendes hvis du ikke kan gå på internettet)

...”

...

Af bureauets ”Kære Gæst”-brev fremgår endvidere:

” ...

Udenfor dette tidsrum kan I såfremt der opstår en nødsituation kontakte X på mobil nr. +66 xx xxx xxxx – ringer du lokalt fra Thailand så er nummeret xxx xxx xxxx.

...”

...

Af bureauets ”Generelle betingelser ved køb af rejse hos Bs.” fremgår bl.a.:

” ...

Kundens pligter: Det er kundens ansvar at sørge for gyldigt pas, visa og vaccinationer, som er nødvendige for rejsens gennemførelse.

...

Pas, visum og vaccinationer: Oplysninger om forhold vedrørende pas, visum, sundhedsmæssige betingelser, herunder krav om vaccinationer eller lignende betingelser, der skal være opfyldt for at rejsen kan gennemføres kan findes i vores kataloger/på vores hjemmeside.

...

Reklamationer under rejsen: Eventuelle reklamationer under rejsen skal fremsættes overfor det relevante flyselskab, hotel, B's repræsentant/samarbejdspartner på stedet og til B indenfor rimelig tid efter at kunden har konstateret en eventuel mangel, så der er mulighed for at afhjælpe fejlen/manglen med det samme og med mindske ulempen for kunden. Du skal sikre dig bevis for, at du har reklameret, hvis fejlen/manglen ikke kan rettes på stedet, og du evt, senere ønsker at rejse krav om erstatning overfor B. Manglende reklamation og bevis herfor vil normalt medføre tab af retten til senere erstatning.

...”

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 5. august 2013 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Efter min mening er ydelsen ikke udført tilfredsstillende, idet: Vi bestilte en rejse til Bali, hvor vi på hjemrejsen ønskede 2-dags mellemlandning i Doha. Vi blev nægtede indrejse i landet uden videre begrundelse. De gøres opmærksom på at vi begge er danske statsborgere (...). Vi skulle herefter sidde i et venterum i lufthavnen i 26 timer. Vi efterspurgte på baggrund heraf et fly til Frankfurt i stedet for CPH og kom afsted efter et par timer. Fra Frankfurt til Odense betalte vi selv for turen. Vi har betalt for 2-dages mellemlandning i Doha, hvilket er en ydelse vi ikke har modtaget.

...”

I mail af 28. november 2013 til Ankenævnet anfører klageren bl.a.:

” ...

Efter jeg nu har brugt en masse tid og penge på at prøve at skaffe de dokumenter du har bedt om er jeg nået frem til, at de anvisninger/forhold som står på udenrigsministeriets hjemmeside om visum til Qatar osv. var gældende på tidspunktet for vores rejse og er i øvrigt fortsat gældende. Jeg sendt en mail til Qatars ambassadør i Holland, som Danmark også hører ind under, han besvarede ikke min email. Jeg tog herefter telefonisk kontakt til ambassaden, som har bekræftet at de fortsat gør sig gældende for rejsende til Qatar.

Jeg har herefter kontaktet Doha's emigration office telefonisk, da svar på email er umuligt i mellemøsten. Disse kunne heller ikke give mig en begrundelse for hvorfor vi var blevet nægtet adgang. De var generelt slet ikke behjælpelig med noget som helst, helt som vi også selv havde oplevet dem i lufthavnen i Doha.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 4. september 2013 og udateret mail til bureauet.

Klageren kræver ”...erstatning for turen til Doha. Og herudover, at de skal dække udgifter for togturen fra Frankfurt til Hamburg og kørselspenge fra Hamburg til Danmark.”

Bureauet gør i mail af 4. september 2013 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Qatar Airways har sendt svar til dig for længe siden (lovede de mig). Jeg kan dog oplyse dig, hvad de skrev til mig vedr. din klage:

Citat til mig fra Qatar Airways:

...

I have checked in the pnr to see if there is any information on this case and I'm sorry no.

If immigration has refused someone entry into a country we are not able to find out why.

...”

I mail af 6. december 2013 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Udover at vi har dette nød nr så havde vi normalt åbent iht åbningstider lørdag den 6. juli fra

kl. 10 til 15 på vores almindelige telefon nr (informationer om dette står på vores hjemmeside) ligesom at vores emails også tjekkes og besvares om lørdagen.

Vi er ikke vidende om hvilke forhold der ligger til grund for at kunden ikke bliver tilladt indrejse i Qatar. Som vi beskriver i bilag (...) – under Kundens pligter – er det kundens ansvar at have gyldigt pas og visa til rejsemålene. Dertil kommer at B ikke har været involveret i Doha opholdet. Som det også fremgår af fakturaen køber kunden flybilletter og rejsearrangement med transport og hotel på Bali.

Vi arrangerer en pakkerejse til Bali men mener ikke at skulle have været ansvarlige og have indsigt i forhold som gør at emigrationen i Qatar nægter kunderne indrejse. Vi mener ikke vi er en part i det forløb og ej heller forpligtet til at refundere/kompensere for dette.

Vi er endvidere ikke opmærksomme på problemstillingen før efter kunderne kommer hjem da de ikke kontakter os på nogen måde hvorfor vi har haft svært ved at yde assistance på nogen måde. At kunden vælger at skaffe sig nye billetter med fly og tog har vi ikke haft viden om og kan derfor ikke imødekomme ønske om refusion for disse extra udgifter.

...

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mails af 5. august og 4. september 2013 til klageren.

Klageren har i mail af 2. januar 2014 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra bureauet og anfører yderligere:

” ...

Vi kontaktede et nødnr., men pågældende person henviste os til vores eget forsikringsselskab, idet han mente at ansvaret lå der. Og da vi derefter kontaktede vores forsikringsselskab mente de, at vi blot skulle få dokumentation på alt og at pakkerejse selskabet var ansvarlige.

...

Det fremgår besynderligt at arrangørerne af rejsen kan tage ansvar for en del af rejsen, men ikke en anden. Dette er ikke en forudsætning kunderne har når disse bestiller en pakkerejse, i så fald burde arrangøren udtrykkeligt have fraveget det almindelige udgangspunkt som kunden har når disse bestiller en pakkerejse, hvilket B ikke har gjort. Eftersom de arrangerer hele forløbet er det en selvfølge for kunden, som bestiller en pakkerejse, at de (B) måtte være en del af også hele forløbet og derfor ansvarlige for hele forløbet, når kunden ellers har overholdt deres generelle betingelser, hvilket vi har gjort.

...”

Ankenævnets afgørelse

Indledningsvist bemærkes, at rejsearrangementet er solgt som en pakkerejse, og dermed er omfattet af lov om pakkerejser.

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at det var immigrationsmyndighederne i Doha Lufthavn, der nægtede klageren og hendes ægtefælle indrejse ved ankomsten til Doha Lufthavn i Qatar lørdag den 6. juli 2013.

Da den nægtede indrejsetilladelse således beror på en individuel myndighedsbeslutning, finder Ankenævnet, at klageren og hendes ægtefælle i det konkrete tilfælde, hvor der ikke foreligger

nærmere oplysninger om årsagen til den nægtede indrejsetilladelse, er nærmest til at sikre sig, at de opfylder kravene til indrejse.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Bureauet har benægtet, at klageren har reklameret korrekt over den nægtede indrejse i Qatar, og klageren har ikke dokumenteret at have reklameret på rejsemålet.

Bureauet har derfor ikke kunnet iværksætte sin omsorgspligt og hjælpe klageren med indkvartering, forplejning og passende hjemtransport hurtigst mulig.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand