

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0203

afsagt den 30. januar 2017

\*\*\*\*\*

**KLAGER** [K] (2 personer)

**SALGSBUREAU** [B]

**ARRANGØR** [B]

**REJSEMÅL** Rundrejse ”De 3 russiske hovedstæder”. St. Petersborg, Rusland.  
5.9.-20.9.2016.

**PRIS** I alt 31.600 kr. (inkl. visumgebyr)

**KLAGEN ANGÅR** Manglende oplysning om anden visumprocedure ved engelsk statsborgerskab med krav om fremmøde i London.

**KRAV** ”Tilbagebetaling af fuldt beløb kr. 31.600,-”  
Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren at refundere forskellen mellem den danske og den engelske forberedelse af visumansøgning og visumafgift på 407 kr. eller ved op-hævelse af aftalen tilbagebetaling af 23.688 kr.

**KLAGEGEBYR** 28. juni 2016

**SAGEN FULDT OPLYST** 17. november 2016

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 31.600 kr. til klageren [K] samt renter fra den 28. juni 2016. 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 [B] 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 1. juni 2016 ved telefon- og mailkorrespondance med bureauet en rundrejse ”De 3 russiske hovedstæder” til St. Petersburg, Rusland, for 2 personer for perioden fra mandag den 5. september til tirsdag den 20. september 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på gode turistklassehoteller og i en to personers ”blød suite” i nattoget fra Novgorod til Moskva. Med forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Klageren gør gældende, at bureauet – efter modtagelse af kopi af klagerens og dennes medrejsendes pas – ikke oplyste, at der var en anden visumprocedure for personer med engelsk statsborgerskab med krav om fremmøde på den russiske ambassade i London – og ikke den russiske ambassade i København.

I bureauets tilbud af 16. februar er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Prisen inkluderer:

- ...
- Vi håndterer alle praktiske forhold omkring ansøgningsproces for visum til Rusland. I skal blot tilsende os nødvendigt materiale i denne forbindelse, hvilket oplyses efter tilmelding. Vi udfylder ansøgning og sikrer at alt er korrekt samt får ansøgningen forhåndsgodkendt af ambassaden inden I skal møde op og skrive under samt aflevere fingeraftryk.

Følgende er ikke indeholdt i prisen:

- Visumafgift til den russiske ambassade og forberedelse af visumansøgning pris i alt kr. 900. Vi kontakter jer per brev omkring visumansøgningsprocessen og hvilke informationer vi skal bruge ca. to en halv måneder inden afrejsen. Bemærk alle I skal til København og afgive fingeraftryk i.f.m. visumprocessen.

...”

Af bureauets ”Forretningsbetingelser for [B]” fremgår endvidere:

” ...

Afbestilling af grupperejser uden afbestillingsforsikring

Ved afbestilling er det indbetalte depositum på kr. 3000 tabt. Afbestilles rejsen 60-45 dage før afrejsen, er halvdelen af rejsens pris tabt. Afbestilles rejsen mindre end 45 dage før rejsen, er den fulde pris for rejsen tabt.

...

Betaling af individuelle rejser

Individuelle rejser betales umiddelbar efter bestilling og ved modtagelse af bekræftelse og faktura. Ved indbetaling af slutbeløbet indgås en bindende aftale. Ved aflysning af individuel rejse er hele det indbetalte beløb tabt – dette gælder uanset årsagen for aflysningen. Der refunderes således ikke noget beløb ved aflysning af individuelle rejser. Det er den rejsendes ansvar at kende til alle regler for opnåelse af eventuelt visum inden indgåelse af en bindende aftale.

...

Kundens pligt – pas, navne og visa

...

Det er kundens pligt at kende til og til enhver tid overholde alle gældende visumregler og rettidigt gennemføre de nødvendige procedurer i forbindelse med opnåelse af visum (bl.a. gyldigt pas). Det er også kundens pligt at holde sig orienteret om samt tilpasse sig eventuelle ændrede visumregler. [B] kan således aldrig gøres ansvarlig for manglende indsigt i og/eller manglende overholdelse af gældende visumregler uanset den rejsendes nationalitet. [B] vil altid forsøge at informere bedst muligt om gældende visumregler, men det vil altid være den enkelte rejsendes eget ansvar at kende til og overholde gældende visumregler taget i betragtning af den rejsendes nationalitet. Dette gælder både før og efter indgåelse af en bindende aftale. Manglende indsigt i og manglende overholdelse af visumregler kan således ikke medføre aflysning af en rejse og tilbagebetaling af eventuelt indbetalt slutbeløb. Opnåelse af et gyldigt visum er således ikke en forudsætning for at en aftale er bindende mellem [B] og den enkelte kunde, men er udelukkende den enkelte rejsendes eget ansvar. Vi kan i sagens natur ikke kende til og tage ansvar for alle individuelle forhold, der måtte påvirke den rejsendes mulighed for at opnå visa til et givent land.

...”

I mail af 25. maj 2016 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Det jeg skal have er jeres navne som i passet – først da kan jeg få prisen på flybilletterne at vide – det kan ændre prisen da vi nu er langt tættere på afrejsen end midt februar.

...

Dernæst skal I sige ja eller nej, og dernæst indbetale slutbetaling. Først da kan vi købe billetterne. Vi kan typisk holde billetterne til den givne pris i maks to dage. Derfor skal I være klar til at sige ok og overføre betaling.

...”

I svar af 25. maj 2016 til bureauet anfører klageren bl.a.:

”...

Men her har du kopi af vores pas – det må være det bedste...

...

Jeg må sige at hvis resten – på destinationerne og den videre transport i landet ikke er på plads i sammenhæng, vil vi ikke risikere at stå med to gode flybilletter – så tingene for os er en helhed og bestilles som så... ellers må det vente.

...”

I mail af 31. maj 2016 til klageren anfører bureauet endvidere:

”...

På vore normale grupperejser opkræver vi først rejsens pris minus betalt depositum ca. 2½ måned før afrejse, men hvad angår jeres special-rejse, så må I forstå, at så snart I har indbetalt rejsens pris, så skal vi købe flybilletterne, bestille hotelværelser, togkupé, for ikke at forglemme hyring af guide.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 16. juni 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

At rejse til England for at få udstedt et visum til Rusland, er meget besværligt og ikke uden væsentlig ekstraomkostninger for min rejse – udregnet anslået ekstraudgifter:

- Ifølge din partner [underleverandør] er det ca. kr. 2.000 + visum omkostninger kr. 500,-
- Dertil kommer fly ca. 1.000,-
- Hotel til sandsynligvis 2 nætter i London ca. dkr. 2.000,-
- Øvrige transport og fortæring kr. 2.000,-
- Købe af ekstra ferie dage kr. 2.500,-
- Min anslåede ekstraudgift vil ligge på omkr.: kr. 9.500-10.000,- i forhold til prisen på min rejse på 15.800 dr. Dette er en merudgift som jeg ikke finder rimelig og meget ude af proportioner for hvad dit tilbud om håndtering af visumansøgning ville ligge på.

Ovenstående er ca. 30 % af rejsens totalpris for 2 personer, hvilket er en signifikant stigning som jeg ikke er villig til at betale.

Jeg fastholder stadig at du ikke har vist rettidig omhu i denne sag. Jeg henviser især til Lov om pakkerejser kapital 3 § 6:

Vi har ikke på noget tidspunkt brugt din hjemmeside. Alt er foregået per telefon og e-mail.

[Medrejsende] oplyste fra starten at vi er en blanding af Dansk og Engelsk statsborger, hvortil du svarer at det ikke er noget problem, men du gjorde opmærksom på, at vi skulle til den Russiske ambassade i København for at afgive vore fingeraftryk - hvilket ikke er noget problem fra vores side.

Som jeg skrev tidligere: Vi har fulgt jeres anvisning i god tro. Der fremgår i modtaget e-mail, i vil sikre alt vedr. visum. Du skriver "Vi håndterer alle praktiske forhold omkring ansøgningsproces for visum til Rusland. I skal blot tilsende os nødvendigt materiale I denne forbindelse, hvilket oplyses efter tilmelding. Vi udfylder ansøgning og sikrer at alt er korrekt samt får ansøgningen forhåndsgodkendt af ambassaden inden I skal møde op og skrive under samt aflevere fingeraftryk." Desuden finder vi det dårlig forretningskik at bestille og betale dele af rejsen, uden at have vished for godkendte visum, hermed bære du alene ansvar. Der kan være mange grunde til afvisning af visum, igen mener jeg ikke der er udvist rettidig omhu fra jeres side.

Vi har tidligere brugt rejsebureauer til at håndtere visumansøgning for både mig selv og min kone uden problemer, og der hvor rejsebureauet ikke har været sikker i deres sag omk. engelske statsborgere, har de hurtigt meldt tilbage, at vi enten selv skulle undersøge og håndtere dette, eller at vi måtte forvente at der kunne komme ekstra omkostninger i forbindelse deres håndtering af ansøgningen - alt dette har der været en dialog omkring og har været indbyrdes afklaret, inden rejsebureauerne har bestilt fly eller andet til en rejse.

Hvis du havde udvist samme rettidige omhu, havde du gjort det samme - oplyst at du ikke var sikker på situationen for mig som engelsk statsborger. [Medrejsende] blev, ved henvendelse til jer, oplyst i ikke mente det var et problem, men først blev gjort opmærksom på det efter jeres visumpartner oplyser at de ikke kunne håndtere mit visum fra Danmark. Dialogen kunne være taget her og sagen afklaret imellem os, inden der var brugt yderligere ressourcer og omkostninger på rejsen.

Jeg skal ikke bruge tid til at undersøge visumkrav og betingelse. Du melder så klart ud, også efter at være gjort opmærksom på mit statsborgerskab (du bliver igen gjort opmærksom på mit statsborgerskab ved modtagelse af kopi af pas - fremsendt inden dit sidste tilbud sendes til os

for godkendelse). Hele tiden fremgår det tydeligt, at være en del af jeres pakkeydelse - en aftale som ligger i jeres pakketilbud/- pris, og som vi har købt tjenesten til. Hermed har du overtaget det fulde ansvar.

Slutteligt vil jeg gøre opmærksom at du aldrig har nævnt eller fremsendt jeres forretningsbetingelser nogen af vore korrespondancer hverken telefonisk eller på e-mail. Det kom først da vi gør indsigelse. Det var ikke inkluderet i forbindelse med fremsendelse af endelig pakkerejse tilbud vedhæftet slutfakturaen - ej heller i tidligere mails, har i vedhæftet eller henvist til jeres forretningsbetingelser på jeres hjemmeside. Så jeg har hverken set eller accepteret nogen form for forretningsbetingelser, kun det skriftlig tilbud om rejsen og jeres service samt faktura.

...

Jeg fastholder at du alene har begået fejlen, og har ikke vist rettidig omhu. Jeg agter ikke at betale for dine fejl.

...”

I bilag vedhæftet klageskemaet fremgår endvidere:

”...

Februar 2016 tager vi kontakt til bl.a. [B] for et tilbud på en individuel rejse til Rusland. Ved første kontakt snakker jeg [medrejsende] med ejer af [B] [...] - hvor vi bl.a. snakker om at vi allerede har besøgt Ukraine på Krydstogt og senest i sep. 2015 har vi været i Armenien, Georgien og Nagoro Karabach med [en anden rejseudbyder]... i den forbindelse oplyser jeg første gang at min mand er Engelsk statsborger - men at [en anden rejseudbyder] håndterede visumansøgning til os begge, hvilket bureauets ejer blot kommenterer med at de håndterer alt det praktiske omkring visumansøgning, men om vi har problemer med at skulle møde op på den Russiske ambassade i København for at afgive fingeraftryk og betale for visum. Dette oplyser jeg ikke er et problem for os.

Denne snak viser det sig desværre, at bureauets ejer ikke kan huske, efter de har modtaget tilbagemelding fra deres visumpartner, om at de ikke kan håndtere visumansøgning på udenlandske statsborgere.

Den 16. februar modtager vi tilbud på specialrejse fra bureauets ejer - her er ikke vedhæftet forretningsbetingelser ej heller henvises til forretningsbetingelser på deres hjemmeside - og jeg har faktisk ikke brugt deres hjemmeside til andet end at finde deres kontaktoplysninger, og se at de også tilbød individuelle rejser, så alt kommunikation sker via mail og telefon.

- I tilbuddet fremgår skrevet 'Vi håndterer alle praktiske forhold omkring ansøgningsproces for visum til Rusland. I skal blot tilsende os nødvendigt materiale i denne forbindelse, hvilket oplyses efter tilmelding. Vi udfylder ansøgning og sikrer at alt er korrekt samt får ansøgningen forhåndsgodkendt af ambassaden inden I skal møde op og skrive under samt aflevere fingeraftryk.'

...

Nøjagtigt som [bureauets ejer] havde oplyst mig ved første telefonsamtale.

Primo marts oplyser jeg [bureauets ejer] at vi tager på ferie og vil vende tilbage vedr. hans gode tilbud, når vi kommer retur fra ferie.

Den 23. maj tager jeg kontakten op med [bureauets ejer] for at få et evt. tilbud på plads - blot med en forskydning af ferie på en uge (udrejse en uge senere).

Den 25. maj modtager jeg mail fra [bureauets ejer], med forespørgsel på navne som i vores pas - da det skal bruges til at søge tilbud på flybilletter.

...

Den 25. maj om aftenen fremsender jeg [bureauets ejer] kopi af vores pas - for hermed får han

alle de oplysninger han skal bruge. Bemærk vi oplyste ikke navn som i passet, det er en bevist handling for at undgå misforståelse, dokument skulle åbnes og derved er det umuligt at undgå at se statsborgerskab for os begge.

...

I min mail til [bureauets ejer] af 25. maj, med vedhæftet kopi af pas, oplyser jeg [bureauets ejer] at vi ikke ønsker at forhaste noget omkring flybestilling, men hellere vil vente til han er kommet retur fra rejse. Dette da [bureauets ejer] udtrykker at der hurtigst skal bestilles flybilletter - så kan alt det andet i Rusland fås på plads senere, mit ønske er at alt er på plads før vi går ud og bestiller flybilletter..

...

[Bureauets ejer] oplyser at han her har en medhjælper der kan håndtere alt det praktiske omkring bestilling til hele rejsen, en [...] som overtager dialogen med mig for videre.

...[Medarbejderen] og jeg får afklaret lidt omkring betaling pr telefon, hvor [medarbejderen] oplyser at de altid opkræver hele beløbet ved tilbudsgivning og accept af specialrejser.

...

[Medarbejderen] fremsender herefter fakturabrev samt en slutfaktura til indbetaling.

...

Stadig her er ikke vedhæftet forretningsbetingelser

Så vedr. visumansøgning og procedurer for andre end danske statsborger, bliver det ikke nævnt eller kommenteret på noget tidspunkt. Yderligere havde vi Jo lige samarbejdet med [en anden rejseudbyder] - som helt fint og uden problemer håndterede visumansøgningen for os begge. Vi havde ingen grund til at tro andet og [bureauets ejer] virkede professionel nok. Derfor handlede vi i god tro på hans fremsendte tilbud og tidligere vejledning.

Den 1. juni modtager vi faktura med kort brev om rejse og flytider, samtidig ringer [medarbejderen] mig op, om at jeg evt. kan se og betale om formiddagen, så han kan starte bestillingerne - her oplyser jeg at jeg ikke har adgang til min privatmail og vil håndtere det, når jeg kommer hjem.

Den 1. juni om aftenen betaler vi og fremsender kvittering på betaling som [medarbejderen] efterspørger. Den 2. juni formiddag modtager vi mail - med visuminstruktioner og om at vi begge skal udfylde og fremsende til deres samarbejdspartner [...].

...

Den 2. juni om eftermiddagen kontakter [medarbejderen] mig, at han har modtaget tilbagemelding fra [...] at de kan se at her er et pas fra en engelsk statsborger, hvis visumansøgning de ikke kan håndtere.

Jeg oplyser [medarbejderen] at det er beklageligt, men ikke et problem og at han ikke må foretage sig videre med bestillingerne til vi har fået afklaret. Lidt modvilligt oplyser [medarbejderen] mig at han allerede har foretaget de øvrige bestillinger af fly, hoteller og andet.

Jeg nævner for [medarbejderen] at han jo ikke kan undgå at være bekendt med statsborgerskabet - idet han flere gange, fra han modtog kopi af passet den 25. maj og frem til nu har set på passet flere gange. Han oplyser at det har han, men han mente ikke der var noget problem og at vi lige skulle tage det roligt, for som han sagde at [bureauets ejer] har kontakter i den Russiske Ambassade, så han ville muligvis få det på plads når han kom tilbage fra sin rejse.

Jeg bliver lidt vred på [medarbejderen] og jeg oplyser ham at jeg ikke mener han har håndteret situationen korrekt med rette disponering af opgaverne, og jeg vil sende ham en mailopfølgning på vores samtale - hvilket han modtager den 6. juni med cc til [bureauets ejer] - al min mailkorrespondance er med cc til [bureauets ejer] - og han har også kommenteret på enkelte mails.

...

Den 7. juni modtager vi mail fra [bureauets ejer], som nu er hjemkommet og her bliver vi for første gang præsenteret af forretningsbetingelser - som er vedhæftet.

...

Den 7. juni skriver vi tilbage til [bureauets ejer], i mailen giver vi klart udtryk for at vi ikke oplever at der er udvist rettidig omhu i sagen og at vi finder det dårlig forretningsmoral at vedhæfte og henvise til forretningsbetingelserne, efter at aftalen er indgået.

I mailen gør vi opmærksom på vores forventning og krav til udfaldet af sagen - og hvis han ikke vil imødekomme vores betingelser, vil vi sende sagen videre til Pakkerejse-Ankenævnet.

...

Forslag fra [B] er at jeg rejser til England for at få visum. Se mit prisoverslag ca. Kr. 9.500-10.000.

...

De anvendte visumpriser er ikke noget jeg har fundet på men stammer fra oplysning fra [B].

...

Den ekstra udgift står ikke i forhold til rejsens totale kost.

Hvis jeg rejser til England for at udstede et visum, kan jeg ikke rejse tilbage før jeg får mit pas retur fra ambassaden. Det har [B] også glemt at tage i betragtning. Der er ingen garanti at ambassaden klarer opgaven på 24 timer. Det kan sagens tage mere tid, tid jeg ikke har, og omkostninger jeg ikke vil betale.

Alt dette kunne være undgået hvis [B]:

1. Havde givet oplysninger at de kun kan håndtere Danske statsborgere fra starten.
  - i. Vi har oplyst fra starten om vore statsborgerskaber.
2. Ved modtagelse af pas have kontrollerede med deres visa service om alt var OK.
  - i. De har haft pas i deres hænder i 5 arbejdsdage før de bestilte billetter, hvilken er rigeligt tid til at afklare alle visum forhold.
  - ii. Faktisk bør processen standse når pas dokument åbnes for at se vore "navn som i passet" Bemærk: Vi har ikke oplyste navn på andet vis.
3. Der er på intet tidspunkt henvist til eller fremsendt deres forretningsbetingelser. Det skal i det mindst have gjort i forbindelse med fakturering.
  - a. Henviser til Lov om pakkerejser kapital 6
    - i. § 6. Arrangøren skal inden aftalens indgåelse meddele kunden aftalevilkårene samt give oplysning om bestemmelser vedrørende pas, visum, vaccinationer og lignende, som skal overholdes, for at pakkerejsen kan gennemføres. Arrangøren skal bekræfte aftalevilkårene skriftligt eller på anden egnet måde over for kunden, herunder udlevere kopi af aftalen, hvis den er indgået skriftligt.
4. Ikke bestil billetterne mm før visa var på plads.
  - i. Det tager kort tid for visum service at bekræfte at alt er OK for at opnå visum.

[B] har ikke på noget tidspunkt udvist retlig omhu vedr. forhold til visum og forretningsbetingelser.

..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 18. august og 16. november 2016 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbudt klageren at refundere forskellen mellem den danske og den engelske forberedelse af visumansøgning og visumafgift på 407 kr. eller ved ophævelse af aftalen tilbagebetaling af 23.688 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Tilbagebetaling af fuldt beløb kr. 31.600,-”.

Bureauet gør i mail af 20. juni 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Vi har ikke fra start været bekendte med, at du var engelsk statsborger. Det får vi først kendskab til ganske få dage (26. maj) inden i indbetaler slutbeløbet og vi køber jeres billetter. På det tidspunkt er jeg i [...]. Vi er et mindre rejsebureau og har ikke fastansatte medarbejdere og heller ikke 24/7 betjening på mail og eller kontor.

...

I forsøger at genskabe en anden virkelighed end den faktiske ved at komme med disse udokumenterede påstande - at vi fra starten har vidst du var englænder.

Vi har lavet jeres tilbud med udgangspunkt i at det vedrører to danske gæster. Andet kan vi ikke gøre. Vi er et dansk rejsebureau og handler ud fra danske regler og med udgangspunkt i, at vi betjener danske gæster, når vi ikke får andet at vide. Det er således ikke korrekt når du siger, at vi har vidst det fra starten. Det fremgår ingen steder af vores omfattende korrespondance fra før I indgår en bindende aftale og betaler slutbeløbet - og derfor fremgår det heller ikke af tilbuddet.

Derimod fremgår det ganske tydeligt at vi ”håndterer alle praktiske forhold omkring... efter tilmelding”. Denne service er et tilbud, som der betales for, og som kan fravælges. Vores service tilbud er udelukkende et tilbud om hjælp til at gennemføre den faktuelle ansøgningsproces.

Vi oplyser så godt vi kan om reglerne og procedurerne for visumprocessen i vore materialer. Men vi kan ikke beskrive forskelle og alle detaljer for alle potentielle nationaliteter, der måtte læse vore beskrivelser. Vi lover ej heller på intet tidspunkt eller noget sted i jeres tilbud at vi foretager konsulærrådgivning inden tilmelding. Det ansvar kan og skal vi ikke påtage os - hverken for danske eller udenlandske gæster. Det er dit ansvar at forholde dig til at du som engelsk statsborger skal følge engelske regler og i forlængelse heraf, at de kan være anderledes end for danske statsborgere. Derudover kan vi heller [ikke] tage ansvar herfor, da jeg først får det at vide efter at I har indbetalt slutbeløbet og da jeg kommer hjem i starten af juni. Du kunne bare have sendt en mail inden I indbetalte slutbeløbet og spurgt om reglerne for engelske borgere - og meddele os, at du var englænder, så havde vi undersøgt det.

Du skriver, at jeg har meddelt [medrejsende], at du som engelsk statsborger kan afgive dine fingeraftryk på ambassaden i København. Det er ikke korrekt - det har jeg aldrig meddelt, da jeg ikke vidste det. Det bedes I dokumentere. [Medrejsende] og jeg taler først om din nationalitet efter at jeg kommer hjem fra [...] og flere dage efter at I har indbetalt slutbeløbet. I den sammenhæng siger jeg, at det ikke er vanskeligere for en englænder at få visum til Rusland end for en dansker. Og det er korrekt.

Du henviser til Lov om Pakkerejser og vores informationspligt. I jeres tilbud er al information indeholdt - også at der er visumpligt, at der skal afgives fingeraftryk og at vor tilbud om hjælp udelukkende vedrører ansøgningsprocessen efter tilmelding. Vi skriver på intet tidspunkt i tilbuddet om reglerne for visum for engelske statsborgere - af den simple grund at vi ikke vidste du var englænder. Det er åbenbart at vi beskriver reglerne for danske statsborgere. Også her



burde du have været opmærksom og sendt en forespørgsel om reglerne for dig. I har haft dette tilbud i flere måneder.

Som beskrevet i forrige mail ligeså, gør vi alt for at hjælpe dig efter vi har fået at vide at du er englænder og at du skal følge engelske visumregler. Vi bruger flere dage på at forstå processen og de engelske regler, vi tilpasser vore procedurer, og tilbyder dig nøjagtig den samme service som vore danske kunder, og har arrangeret det således, at din visaproces bliver håndteret af vores engelske partner "[...]".

I den forbindelse har du vedlagt en oversigt over dine påståede "Ekstraomkostninger" ved at skulle afholde transport mv. til din ambassade. Da må vi blot sige at det er trist læsning - og i værste fald bevist forkerte tal.

Generelt er dine omkostninger i forbindelse med at aflevere din visumansøgning dit ansvar - og har ingen relevans her. Det gælder alle rejsende.

a. Du skriver bl.a.:

"Ifølge din partner [...] er det ca. Kr. 2,000 + visum omkostninger Kr. 500,-"

Jeg har netop været i kontakt med [medarbejder] - den ansvarlige hos [visumunderleverandør], og han bekræfter at dette ikke er korrekt gengivet for at sige det pænt. Tværtimod bekræfter og dokumenterer han at:

...

The Visa fee for 1 week service is £88.40.

Please see the link to our website [http://www.\[underleverandør\].co.uk/russia/united-kingdom/tourist](http://www.[underleverandør].co.uk/russia/united-kingdom/tourist)

...

Dertil kommer deres gebyr på 50 engelske pund. Ialt 50 + 88,4 pund = 1307 kr dagens kurs. Det er jo næsten halvdelen af det du påstår og i overensstemmelse med de tal jeg opgav i min mail og beskrivelse af processen for dig.

b. Du skriver bl.a.:

- Hotel til sandsynligvis 2 nætter i London ca. dkr 2.000.- - Øvrige transport og fortæring Kr. 2.000.- - Købe af ekstra ferie dage Kr.2.500,- - Min anslåede ekstraudgift vil ligge på omkr.: Kr. 9.500. - 10.000.-.

Igen er der tale om urigtige oplysninger. Det er ikke nødvendigt med to hele dage i London for at foretage denne proces hvilket vi også redegør for i vores beskrivelse.

Igen bekræfter den engelske ekspert [underleverandør] følgende:

...

Correct. It will take me 15-20 minutes max to complete the form and depends on the queue the applicant will spend 20-25 minutes at the Russian visa centre.

...

Dvs. du skal afsætte ca. 2 timer til processen og dernæst er det færdigt, og du vil få tilsendt efter en uge dit pas med visum.

Alle de øvrige punkter er helt urimelige beløb og har ingen relevans her, og er samtidig baseret på helt urigtige forudsætninger, hvilket nu er dokumenteret.

Man kan ikke andet end tænke at dette regnestykke blot har som formål at dupere en kommende uafhængig tredje parts vurdering af sagen. Det er ikke særlig pænt at manipulere således med tallene for at sige det pænt. Jeg gad godt vide hvad vore jyske kunder ville sige til en sådan udregning - de ville nok grine lidt over den kreativitet. De skal jo rejse ligeså langt for at komme til København.

..."

I brev af 9. november 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

1. Klager henvender sig i februar 2016 m.h.p. en individuel rejse til Rusland.

I den sammenhæng henviser til vores hjemmeside for at klager kan få inspiration til rejsens indhold, ved at kigge på vore indholdsbeskrivelser til vores rundrejse til Rusland samt øvrig information omkring Rusland og omkring [B].

Vi gør også opmærksom på at [B] er en online virksomhed og at vi ikke har en fysisk forretning. Dette i forbindelse med drøftelse af mulighed for et personligt møde.

Klager bekræfter at have besøgt vores hjemmeside for at finde kontakt information om [B] samt orientere sig om rejser til Rusland, og bl.a. været inde under menupunkterne "Rejse på egen hånd" og "Kontakt". (Klagers bilag 15, 3. Afsnit)

2. Klager hævder at vi i disse samtaler blev orienteret om at den ene person var engelsk nationalitet samt at vi fortæller klager at denne person kunne afgive sine fingeraftryk på den engelske ambassade i Danmark. Det er ikke korrekt og vi afviser dette - vi er ikke blevet meddelt forlods at den ene deltager ikke var dansk og kender ikke noget til processen for engelske borgere, og kan således ikke have fortalt klager herom. Det bedes klager dokumentere.

3. 16. februar sender vi et tilbud og igen et ændret tilbud d. 29. Maj og d. 30. maj 2016 (indgår i klagers bilag). Processen står således på i flere måneder. På intet tidspunkt modtager vi spørgsmål relateret til klagers engelske nationalitet og visumprocessen.

I al korrespondance vedrørende tilbuddet fremgår at betaling af hele beløbet skal foretages indenfor to arbejdsdage. Dette da det drejer sig om individuelle rejser og da de kræver hurtigt køb af individuelle flybilletter, der skal købes indenfor 24 timer, fra når vi har modtaget en konkret pris. Derudover specificerer vi yderligere dette inden den endelige aftale indgås og klager bekræfter aftalens indgåelse ved sin betaling d. 1. juni:

"4. På vore normale grupperejser opkræver vi først rejsens pris minus betalt depositum ca. 2½ måned før afrejse, men hvad angår jeres special-rejse, så må I forstå, at så snart I har indbetalt rejsens pris, så skal vi købe flybilletterne, bestille hotelværelser, togkupé, for ikke at forglemme hyring af guide. (Klagers bilag 10, side 2 nederst, 31. Maj 09.20).

Derfor beder vi om kontant betaling.

Klager er således fuldt bevidst om at vi straks efter modtagelse af betaling (som foreligger d. 1. Juni) vil købe flybilletter og foretage de nødvendige reservationer og økonomiske forpligtigelser. At vi straks køber flybilletter sker udelukkende for at sikre klager den aftalte lave pris og undgå prisstigninger.

Vi har orienteret klager om at den pris det sidste tilbud beror på er bl.a. baseret på en indhentet flypris (tilbud) vi kun kan holde i maksimalt 48 timer – dvs. til og med d. 2. Juni formiddag. Det er således vores forpligtigelse straks ved aftalens bindende indgåelse (hvilket sker efter modtagelse af klagers betaling 1. juni) at købe bl.a. flybilletter og det gør vi om formiddagen d. 2. juni. Klager er også bevidst om at der er tale om økonomibilletter, da det blev besluttet i de første mundtlige samtaler. Derfor kan disse flybilletter ikke refunderes.

4) På baggrund af den information vi fik i de indledende samtaler, har vi udarbejdet det omtalte tilbud med udgangspunkt i at det vedrører to danske gæster. Andet kan vi ikke gøre. Vi er et dansk rejsebureau og handler ud fra danske regler og med udgangspunkt at vi betjener danske gæster, når vi ikke får andet at vide.

I vores tilbud skriver vi at (citat fra tilbuddet) "Vi håndterer alle praktiske forhold omkring ansøgningsproces for visum til Rusland. I skal blot tilsende os nødvendigt materiale i denne forbindelse, hvilket oplyses efter tilmelding. Vi udfylder ansøgning og sikrer at alt er korrekt samt får ansøgningen forhåndsgodkendt af ambassaden inden I skal møde op og skrive under samt aflevere fingeraftryk."

Det fremgår tydeligt at vores service tilbud udelukkende er et tilbud om hjælp til at gennemfø-

re den faktuelle ansøgningsproces efter en bindende tilmelding er foretaget.

Vi oplyser så godt vi kan om reglerne og procedurerne for visumprocessen i vore materialer - og med udgangspunkt i reglerne for danskere. Vi kan ikke beskrive forskelle og alle detaljer for alle potentielle nationaliteter, der måtte læse vore beskrivelser.

Vi lover ej heller på intet tidspunkt eller noget sted i klagers tilbud at vi er forpligtet til af egen drift at foretage indledende og ansvarspådragende konsulærrådgivning vedrørende visum med klager/den rejsende inden tilmelding og inden indgåelse af aftale.

Det ansvar kan og skal vi ikke påtage os - hverken for danske eller udenlandske gæster. Det er klagers ansvar at forholde sig aktivt til det faktum, at klager er engelsk statsborger og derfor skal følge engelske regler og i forlængelse heraf, at de kan være anderledes end for danske statsborgere.

Det er enhver kundes eget ansvar og dermed også klagers ansvar at sætte sig ind i alle regler vedrørende visumkrav og visumprocessen inden en aftale indgås med [B] samt efterfølgende sikre at de nødvendige dokumenter er til stede og korrekte. Det er også klagers eget ansvar at der i forbindelse hermed må forventes omkostninger til bl.a. en rejse til den russiske ambassade i London. Det er i øvrigt hverken billigere eller dyrere end for vore mange jyske gæster i øvrigt.

At klager ikke inden aftalens indgåelse har gjort sig bekendt hermed og efterfølgende mener sig overrasket og fortørnet over de omkostninger der følger hermed (som at tage til sin ambassade i London) er ikke grundlag for at hæve handlen efterfølgende. Og det er jo hele sagens kerne - og dernæst at pålægge os det ansvar.

5) Det er korrekt at vi modtager et scan med pas, som skal bruges i processen og vi modtager det d. 25. maj. Dette beskrives af klager som et afgørende bevis - men for hvad dog?

Det er jo ikke på nogen måde ansvarspådragende for [B]. For det første åbner vi ikke filen før efter at vi har modtaget betalingen dvs. d. 2. Juni - og skal bruge dens indeholdte information til køb af flybilletter (dvs. efter at vi har modtaget betalingen), - men vigtigst er, at det som tidligere nævnt er kundens og klagers eget ansvar at kende til regler for visumprocessen og have forstået og overvejet disse inden klager indgår en bindende aftale med [B].

Vi kan kun gå ud fra at klager er bekendt med reglerne for visumprocessen for engelske borgere - hvilket også er klagers forpligtigelse jf. Lov om Pakkerejser § 29. Derfor reagerer vi ikke på at passet ikke er dansk. Vi har mange EU borgere som kunder, og de har alle inden indgåelse af en bindende aftale med os sat sig ind i hvordan reglerne er for opnåelse af visum, og hvad der kræves af dem i den sammenhæng. INGEN af vore mange ikke danske rejsende gennem mere end 12 år har nogensinde krævet os til ansvar for at de i sagens natur skal følge reglerne for visum som er gældende for den nationalitet de tilhører, og at de har ansvar for at kende disse regler inden de betaler en rejse og dermed indgår en bindende aftale.

Og de forstår også at vores hjælp (som beskrevet ovenfor i citat) til visum processen er en efterfølgende proceshjælp - og ikke a) giver opsættende virkning på handlen hvis visum ikke opnås (da det udelukkende er kundens ansvar) og at vi ikke b) forpligtes til af egen drift at foretage indledende og ansvarspådragende konsulærrådgivning inden klagers/kundens tilmelding.

Derudover fremgår det også tydeligt af vore forretningsbetingelser.

6. d. 5. Juni (klagers bilag 14, side 10-11) - altså fem dage efter vi har indgået aftalen og vi har købt klagers billetter, som vi har forpligtet os til og som klager er bevidst om, da de indgår aftalen, skriver klager pludselig.

Sagen er, at det nu er gået op for klager at han som alle andre englændere skal forbi sin ambassade i sit hjemland, og aflevere sin visumansøgning.

Her går det op for os, at det havde klager ikke selv sat sig ind i, og at det åbenbart var kommet

bag på ham, og at han ikke ønskede at gennemgå denne proces, og at klager samtidig valgte at påstå, at det var vores ansvar at han ikke vidste dette, og at klager derfor havde krav på at omstøde handlen og kræve sin betaling tilbageført.

Det er tydeligt at fra dette øjeblik - 5. Juni - drejer det sig for klager ikke om at finde en løsning, men om at lægge mest mulig ansvar for klagers manglende indsigt i reglerne for visumprocessen på os.

I mailen af 5. Juni forsøger klager i retrospektiv og ved en fiktiv reference til en samtale som skulle være foregået d. 2. Juni (efter indgåelse af aftalen og efter at vi har købt flybilletterne) med vores medarbejder [...], at lægge en præmis ind for aftalen der skulle bestå i at:

- 1) (citat start) .. En anden ting jeg oplyste dig om i vores samtale på telefonen, så kan min mand ikke undvære sit pas i længere tid, da han bruger det forretningsmæssigt hvor han rejser en del i udlandet og kan ikke altid selv bestemme hvornår han skal af sted" "Citat slut)
- 2) (citat start)...vil jeg lige afklare at vi forventer at få vores fulde betaling retur - hvis visum ikke lykkes for os begge (citat slut).

Vores medarbejder kan ikke genkende indholdet af denne samtale og at have diskuteret disse forhold med klager.

6. Men kernen er, at dette ikke er relevant for noget - uanset om klager har sagt dette eller ej i en samtale d. 2. Juni (hvilket [medarbejderen] siger nej til). Klager kan jo ikke med en opdigtet reference til en mundtlig aftale gøre gældende, at fem dage efter at aftalen er indgået og billetterne er købt og andre forpligtelser er indgået fra vores side i forlængelse af, at vi netop overholder aftalen, at nu er handlen lige pludselig betinget af at begge kan få deres visum via det danske visumservice og at klager i øvrigt pga. arbejde ikke kan undvære sit pas, og derfor, hvis det er tilfældet, så mener klager at have krav på at handlen omstødes og at klager har krav på alle de indbetalte penge - uanset at klager ved, at vi som netop en del af den skriftlige aftale og kommunikation, har aftalt og præciseret at flybillet købes straks efter aftalens indgåelse og straks når vi har modtaget pengene. Dette alene fordi vi ønsker at sikre klager den billigste pris for flybilletter.

7. I alle efterfølgende kommunikationer gentager dette mønster sig - man forsøger at nedleje i retrospektiv fiktive og udokumenterbare hændelser og samtaler, der alle skal fremme klagers forsøg at fralægge sig ethvert ansvar for noget som helst og fremstille [B], som et anløben firma med dårlig forretningsmoral, der åbenlyst forsøger at snyde og bedrage klager.

Et sidste eksempel herpå er klager bilag 15, side 1-2, her forsøger klager at genskabe en virkelighed, vi har svært ved at genkende, og som ligeledes er udokumenterbar.

Klager skriver midt på side 2 under D. 2. Juni: (citat)... "Jeg oplyser [medarbejderen] at det er beklageligt, men ikke et problem og at han ikke må foretage sig videre med bestillinger til vi har fået afklaret" (citat slut).

Her fremlægger klager igen virkeligheden på en forkert måde. Det fremstilles som om [...] (vores medarbejder) efter klager får besked om at klager som englænder skal have behandlet sin ansøgning via sin ambassade i London, har købt flybilletterne. Det er ikke sandt - [medarbejderen] køber flybilletter som aftalt straks efter pengene er indgået og før vi tilsender klager informationskema til udfyldelse til [visum underleverandør], der først derefter, sender besked tilbage om at englændere skal søge via deres egen ambassade i London. Det er den proces der er aftalt med kunden for at sikre de billigste flybilletter.

...

Vedrørende forretningsbetingelser.

Vi driver en ren internetvirksomhed hvor alle vore rejser og ydelser præsenteres og bestilles via vores hjemmeside www. [B].dk

Som alle andre (rejse) handelsbaserede internetplatforme lægger vi vore almindelige forretningsforbindelse ud så de er synlige for vore kunder.

Alle vore kunder kommer således forbi vores hjemmeside. Det bekræfter klager også at have været.

Vi har gjort meget ud af at synliggøre vore forretningsbetingelser for vore kunder - især før købet.

...

Vi har gjort dem synlige alle steder, hvor det kunne være relevant - dette er langt mere tydeliggjort end de fleste andre førende internetbaserede rejsesites.

Vi har synliggjort vore almindelige forretningsbetingelser følgende steder:

1. På vores hovedmenubar under punktet "Om os"

- her ligger et helt punkt "lagt ind i" menulisten som hedder "Forretningsbetingelser".

Her ligger følgende tekst med link til dokumentet:

Ved bestilling accepteres vore almindelige forretningsbetingelser.

2. På vores hovedmenupunkt "Kontakt"

Her ligger følgende tekst med link til dokumentet:

Ved bestilling accepteres vore almindelige forretningsbetingelser.

3. På vores hovedmenupunkt "Bestilling"

Her ligger følgende tekst med link til dokumentet:

Ved bestilling accepteres vore almindelige forretningsbetingelser.

4. På vores hovedmenupunkt "Rejseoversigt"

Her ligger følgende tekst med link til dokumentet:

Ved bestilling accepteres vore almindelige forretningsbetingelser.

5. Under hovedmenupunkt "På egen hånd"/Individuelle rejser:

Her ligger følgende tekst med link til dokumentet:

Ved bestilling accepteres vores almindelige forretningsbetingelser.

Alle disse steder er printet ud og vedlagt som Bilag... Jeg har i hånden tilføjet den afgørende tekst typisk (læs og print vore forretningsforbindelser [forretningsbetingelser] ved at klikke her), da den ikke kan ses i sort hvid print, da den er fremhævet med lyseblåt. Men den kan ses på nettet selvsagt.

Vi har således gjort det tydeligt alle steder, hvor vore potentielle kunder kommer, at vore forretningsbetingelser accepteres ved køb af vore rejser.

Det bemærkes at klager bekræfter at have været på sitet og besøgt og samlet information under som minimum områderne "Kontakt" og "På egen hånd/Individuelle rejser". Klager kan således ikke have undgået at have stødt på teksten "Ved bestilling accepteres vores almindelige forretningsbetingelser" og informationen samt linket til det underliggende dokument.

Det er korrekt at vi ikke har vedlagt et print af vores forretningsbetingelser i vores tilbud til klager.

Men vi mener ikke dette påvirker sagen. Vores forligstilbud til klager går langt udover hvad vi er forpligtet ift vore almindelige forretningsbetingelser for "Individuelle Rejser" samt hvad der ellers er sædvanen i branchen. Derfor har det ingen relevans for kundens krav at vi ikke har vedlagt disse. Derudover fastholder vi, at vi har informeret meget tydeligt om vore forretningsbetingelser på vores hjemmeside, og at klager ikke i god vilje kan påstå ikke have stødt på dem.

..."

## Ankenævnets afgørelse

Efter § 6, stk. 1, i lov om pakkerejser skal bureauet inden aftalens indgåelse give kunden oplysning om bestemmelser vedrørende pas og visum, som skal overholdes, for at pakkerejsen kan gennemføres, ligesom kunden selv, efter samme lovs § 29, stk. 1, skal sørge for de til rejsen nødvendige pas, visa og vaccinationer.

Ankenævnet lægger til grund, at der i rejsens pris indgik håndtering af alle praktiske forhold omkring ansøgningsproces for visum til Rusland, og at klageren herudover skulle betale 900 kr. til forberedelse af visumansøgning og visumgebyr samt møde op på den russiske ambassade i København for at afgive fingeraftryk.

Uanset at det som udgangspunkt er den rejsendes ansvar at være i besiddelse af nødvendigt visum, finder Ankenævnet, at bureauet, ved modtagelse af kopi af de rejsendes pas inden aftalens indgåelse, bærer risikoen for, at klageren, der ikke er dansk statsborger, ikke kunne indgå i den almindelige ansøgningsproces. Klageren skulle i stedet betale ca. 150 engelske pund til forberedelse af visumansøgning og visumgebyr samt møde op på den russiske ambassade i London.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med en væsentlig mangel, der berettiger klageren til at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt på i alt 31.600 kr.

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 :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 31.600 kr. til klageren [K] samt renter fra den 28. juni 2016. 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 [B] 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