

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0245

afsagt den 23. marts 2017

KLAGER	[K] v/ fuldmagtshaver [...]	(1 person)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Tashkent, Usbekistan. 1.8.-17.8.2016. Ophold på egen hånd i 11 af 15 døgn.	
PRIS	I alt 7.500 kr. (inkl. visum og visumgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende håndtering af proces i forbindelse med ansøgning om visum.	
KRAV	”Refusion af hele beløbet på 7500 kr.” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale 2.500 kr. til klageren for hotel og visumgebyr.	
KLAGEGEBYR	30. august 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	21. februar 2017 *****	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 7.500 kr. til klageren [K] v/ fuldmagtshaver [...] samt renter fra af 5.000 kr. fra den 4. august 2016 og af 2.500 kr. fra den 22. april 2017. 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 14. april 2016 i bureauets butik en rejse til Tashkent, Usbekistan, for 1 person for perioden fra mandag den 1. august til onsdag den 17. august 2016 med indkvartering i fire nætter på hotel i Tashkent og ophold på egen hånd i 11 døgn. Uden pension.

Klageren ophævede den 3. juli 2016 aftalen om sin rejse hos bureauet.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. bureauets utilfredsstillende håndtering af processen i forbindelse med ansøgning om visum, herunder manglende orientering af klageren i processen og bureauets manglende viden og indsigt i visumreglerne.

Klageren gør endvidere gældende, at bureauets service var utilfredsstillende, da de ikke gjorde klageren opmærksom på bureauets betingelser ved indgåelse af aftalen, gav modstridende oplysninger til klageren om årsagen til afslag på visum og ændrede pris og vilkår for rejsen efter afslag på visum.

I mail af 13. april 2016 til klageren anfører bureauet bl.a.:

” ...

Når du har bestilt og betalt rejsen (og udfyldt de nødvendige papirer☺) sender vi din visuman-søgning afsted – sædvanligvis har vi svar indenfor 1-2 uger med visum approval.

...”

I mail af 14. april 2016 til klageren anfører bureauet endvidere:

” ...

Jeg fremsender hermed vores faktura for din rejse som aftalt – vær opmærksom på, at betalingsfristen er i morgen, da flybilletten skal udstedes, og ikke den 21. april, som der står på fakturaen!

For at du kan få visum til Usbekistan, har vi brug for følgende:

- Navn og adresse på din arbejdsplads samt din titel
- Et brev fra din arbejdsgiver (på engelsk), der bekræfter din ansættelse

...”

Af klagerens flybillet, som er vedhæftet mail af 15. juli 2016 fra bureauet, fremgår bl.a.:

” ...

Electronic Ticket Receipt

...

Non Refundable Ticket

...”

I mail af 30. juni 2016 til klageren anfører bl.a.:

” ...

Jeg har nu hørt fra min agent i Usbekistan.

Du fik i første omgang afslag på visum, fordi de bestilte hotelophold var for kort, men de vil gerne genansøge om visum til dig.

Imidlertid er reglerne, at de garanterer for dig, mens du er i Usbekistan, og derfor ser de sig nødsaget til at forlange følgende:

- At du bestiller hotelovernatninger for hele perioden – og bor på det hotel alle nætter
- At du har en guide tilknyttet alle dage

Prisen for dette vil være: 850,- i alt pr. dag – dette er en specielt lav pris for dig, for at vi kan sikre, at du kan komme afsted.

...”

I mail af 3. juli 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

”...

Det er enormt ærgerligt, at det ikke lykkedes at få visum via jeres rejsebureau til tiden, og at det hele er blevet trukket i langdrag. Jeg bliver derfor nødt til at afbestille rejsen og bede om at refundere de i forvejen betalte rejseomkostninger.

...”

Af bureauets ”Handelsbetingelser” fremgår bl.a.:

”...

Afbestilling

Afbestilling af rejsen skal foretages skriftligt. Hvis rejsen afbestilles inden 10 uger før afrejse, er det kun depositum, der går tabt. Ved afbestilling mindre end 10 uger før afrejse, ved udeblivelse eller ved for sent fremmøde vil rejsens pris være tabt.

...

Kundens ansvar

...

Det er ligeledes dit ansvar at have gyldigt visum og pas (gyldigt mindst 6 måneder efter rejsens begyndelse). Udebliver du fra aftalte afgangsteder eller rejsetidspunkter, eller kan du ikke tiltræde rejsen på grund af problemer med pas, visum eller andre rejседokumenter, kan du ikke opnå godtgørelse fra [B].

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 5. juli 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Jeg ved godt, at de forskellige landes visumregler kan være komplekse. Samtidigt mener jeg, at der er flere forhold i hele den her proces vedr. ansøgning om visum, der ikke har fungeret optimalt:

- I marts måned forespørger jeg om en rejse + visum til Usbekistan (Usb.)
- d. 14.03.2016, oplyses i en mail, at [B] betinger som min. køb af 4 hotelovernatninger for at kunne søge visum.
- d. 13.04.2016, får jeg at vide, at det normalt tager 1-2 uger at få visa approval.
- d. 14.04.2016, får jeg at vide, at der er deadline for booking af billetten og uden forudind-

- betaling af rejsen (billet, hotel, visumgebyr) er der ingen visumansøgning
- d. 14.04.2016, indbetaler jeg i alt 7.500 kr. via netbank
- Her blev jeg ikke gjort opmærksom på [Bs] Handelsbetingelser.
- Herefter hører jeg intet fra jer, indtil jeg selv tager kontakt, efter en måned og 10 dage:
- d. 24.05.2016, kontakter jeg jer og spørger til visum.
 - d. 24.05.2016 bliver jeg bedt om at "have tålmodighed lidt endnu."
- Herefter hører jeg intet fra [B], indtil jeg selv tager kontakt, igen.
- d. 14.06.2016, spørger jeg til visum igen.
 - d. 14.06.2016, får at vide, at der vil blive rykket for visum.
- Herefter igen intet svar fra jer, indtil jeg selv kontakter jer:
- d. 27.06.2016, spørger jeg til visum, og igen gør opmærksom på, at af hensyn til min videre planlægning er jeg nødt til at have besked i god tid.
 - d. 30.06.2016. får jeg denne email:
- " ...

Jeg har nu hørt fra min agent i Usbekistan.

Du fik i første omgang afslag på visum, fordi det bestilte hotelophold var for kort, men de vil gerne genansøge om visum til dig. Imidlertid er reglerne, at de garanterer for dig, mens du er i Usbekistan, og derfor ser de sig nødsaget til at forlange følgende:

- At du bestiller hotelovernatninger for hele perioden – og bor på det hotel alle nætter
- At du har en guide tilknyttet alle dage

Prisen for dette vil være: 850,- i alt pr. dag – dette er en speciel lav pris for dig, for at vi kan sikre, at du kan komme afsted. [...]"

Der er flere forhold, der er problematiske i denne email og i hele denne proces:

1. Svaret i denne email kom aldeles bag på mig. Hvorfor har jeg ikke fået at vide, at jeg havde fået afslag på visum i første omgang? Hvorfor skulle i vente til 30. juni for at give mig dette svar? Hvis jeg var blevet informeret med det samme, kunne jeg stadig have nået at ændre mine rejseplaner og have mulighed for at afbestille rejsen inden 10 uger, jf. jeres Handelsbetingelser.

1.1. Som det fremgår af korrespondancen oven for, er jeg på intet tidspunkt blevet gjort opmærksom på jeres Handelsbetingelser og med det faktum, at visum således var mit ansvar. Der er jo en grund til, at jeg har henvendt mig til [B] for at søge om visum. Som kunde har jeg forudindbetalt et beløb for jeres service, derfor kan det ikke være mit ansvar, da jeg jo netop har betalt jer for denne service. Ifølge Pakkerejseankenævnet ligger ansvaret således hos jer.

2. d. 15.04.2016. [B] og jeg aftaler 4 overnatninger (det mindste antal overnatninger som man skulle have for at søge visum). Det var præmisserne for at kunne søge og få visum. Hvordan kan det være, at pludselig de bestilte hotelophold "var for korte"?

2.2. Her bliver jeg ikke informeret om, at "Imidlertid er reglerne, at de garanterer for dig, mens du er i Usbekistan [...]" og, at jeg på denne baggrund skal bestille hotel og bo på hotellet i hele perioden samt have en guide tilknyttet. Det virker meget mystisk, at der pludselig foreligger nye præmisser kort tid inden afrejsen... Det indikerer manglende overblik over visumreglerne og således mangel på ordentlig information til kunden.

3. Det er rejsebureauets opgave at informere om alle regler inden bestilling af en rejse. Igen, hvis jeg havde fået al den nødvendige information til tiden, ville jeg have haft bedre muligheder for at overveje, om jeg overhovedet vil købe min rejse hos [B], og om jeg skal rejse til Usb.

4. Den problematiske håndtering af hele processen omkring ansøgning af visum har gjort, at min rejse og andre planlagte aktiviteter – ferien og sommerjob desværre er gået i vasken.

Havde jeg fået besked om afslag på visum til tiden, kunne jeg have ændret mine planer for de næste mange måneder.

Som det fremgår af min gennemgang oven over, er der flere forhold, der har været aldeles problematiske – manglende information, forkerte informationer, manglende orientering og opdatering af processen, manglende viden og indsigt i de usbekiske visum- og ansøgningsregler. Alt dette har desværre gjort, at min rejse til Usb. er blevet forsinket og derfor må aflyses. [B] har opkrævet en forudindbetaling for tjeneste/service, som I ikke har leveret, grundet misinformation og meget uprofessionel håndtering af forløbet. Det er på denne baggrund jeg beder Jer om at refundere hele rejsen – flybillet, hotel og visum omkostninger.

...”

I mail af 7. juli 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Jeg må desværre sige, at informationen i denne email kommer bag på mig:

1. Det er først nu jeg får at vide, at de usbekiske myndigheder havde ”udvalgt” min ansøgning for at undersøge den nærmere, og at de således kan tage flere måneder. Det er jeg ikke blevet orienteret om!

2. Din kollega skrev d. 30.06.2016, ”Du fik i første omgang afslag på visum, fordi de bestilte hotelophold var for korte[...]”

Dette er ikke i overensstemmelse med ovenstående begrundelse. Så i præsenterer to forskellige begrundelser. Hvilken er sand?

...

3. Selv hvis min ansøgning var blevet valgt ud og ansøgningsprocessen således kunne trække ud, skulle jeg have haft det at vide!

Hvorfor blev jeg ikke informeret om det med det samme? Jeg mener, jeg som kunde, der har betalt et stort beløb til jer, har krav på at have dette at vide i god tid, så jeg kunne tage stilling til det og overveje mine rejseplaner for perioden.

...

Af de modtagne mails (d. 30.06.2016 og d. 7.07.2016) fremgår det, at [B] har været bekendt med udfaldet af visum ansøgningssagen (uanset begrundelserne) på et tidligere tidspunkt, men har ikke informeret mig herom til tiden, således at jeg havde mulighed for at afbestille rejsen inden 10 uger før afrejsen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 15. februar 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale 2.500 kr. til klageren for hotel og visumgebyr. Men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver ”Refusion af hele beløbet på 7500 kr.”

Bureauet gør i mail af 6. juli 2016 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Det er altid kundens ansvar, at optage visum. At et rejsebureau er formidler af visum fjerner

ikke dette ansvar. Når der er gået så lang tid i Usbekistan er det fordi de usbekiske myndigheder har taget din ansøgning ud og undersøgt den nærmere. Det kan – som i dette tilfælde tage måneder – derfor har vi ikke kunne gøre andet end at rykke for svar og give dig besked. Desværre kan man ikke ansøge om visum uden først at have en flybillet. Flybilletten er derfor udstedt for at vi kan søge visum til dig. Uanset om vi var kommet tilbage til dig to uger efter med det svar du har fået i slutningen af juni, kunne vi ikke ændre på, at flybilletten er udstedt og betalt.

...”

I mail af 8. juli 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Der er ingen modsigelser i de besvarelser du har fået. Hverken vi eller vores samarbejdspartner har indflydelse på visumproceduren i Usbekistan. Vi laver en del rejser, hvor vores kunder køber en ankomstpakke, hvor visum er en del af pakken. Det er det vi har tilbudt dig. Som tidligere skrevet er køb af en sådan ankomstpakke ikke garanti for at kunden får visum. I langt de fleste tilfælde får kunden visum, men i nogle tilfælde bliver en visumansøgning taget ud til særlig kontrol. Det kan være ren rutine eller det kan være, hvis der er oplysninger der findes mistænkelige. Men det er ikke noget hverken vi eller vores lokale partner har indflydelse på. Vores lokale partner har fået din ansøgning tilbage om at du ikke kan få visum, hvilket kan skyldes at det tilkøbte ophold er for usikkert eller pga. andre ting, men vi ved det ikke. Derfor har vi tilbudt dig at søge på ny men med køb af ophold og guide på hele rejsen. Det ved jeg godt ikke er optimalt for dig, men det er det vi kan tilbyde for at du kan søge visum på ny.

...”

I brev af 11. november 2016 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

”...

Vi anerkender ikke klagerens krav på at få det fulde beløb refunderet idet rejsen blev annulleret udelukkende pga. klageren ikke kunne få visum til Usbekistan. Vi har opstillet alternativ til klager og har helt ekstraordinært tilbudt at tilbagebetale 2500 kr.

...

[...] (klager) kontakter [B] i marts 2016 og spørger om vi kan hjælpe ham med hans rejse til Usbekistan. I mail 14/3 2016 fortæller vi ham betingelserne for rejsen samt prisen for rejsen (bilag [...]). Betingelsen for at vi kan søge visum på hans vegne gennem vores samarbejdspartner er at han bestiller 4 overnatninger i Usbekistan.

Den 11/4 2016 sender vi ham et tilbud som han accepterer per mail 14/4 2016 (bilag [...]). Herefter sender vi ham faktura og vores handelsbetingelser, hvor det fremgår, at visum er på eget ansvar (bilag [...]).

Vi har på intet tidspunkt lovet ham at de usbekiske myndigheder kunne garantere ham visum. Så snart han har accepteret tilbuddet, sender vi 14/4 faktura og gør ham opmærksom på, at flybilletten skal udstedes med det samme (Bilag [...]). Han betaler faktura 15/4 og flybilletten udstedes samme dag (flybillet fremgår af klager bilag 3).

15/4 2016 sender vi visumformalia til vores samarbejdspartner i Usbekistan, der sender hans ansøgning videre til de usbekiske myndigheder. Efter vi flere gange har rykket per mail og per telefon for svar får vi at vide, at han ikke kan få visum med mindre han bestiller guide og hotelophold for hele hans ophold. Det meddeler vi ham i mail 30/6 2016 (bilag [...]).

Da han ikke kan få visum på baggrund af det han oprindeligt har købt tilbyder vi ham således

et alternativ, som han afviser i mail 3/7 2016. (bilag [...]).

Den 3/7 2016 afbestiller klager rejsen i overensstemmelse med vores almindelige handelsbetingelser.

Jeg ringer om morgenen 4/7 til vores samarbejdspartner i Usbekistan for at høre om vi kan annullere vores reservation og tilbageføre pengene til klager. De er indstillet på, at hotelophold og visum refunderes, hertil lægger vi vores visumafgift og tilbyder i alt 2500 kr. i refusion til kunden. Vi tilbyder klager denne refusion samme dag, dvs. 4/7 2016. (bilag [...])

Vi har således sikret os at vores underleverandører har forsøgt at minimere vores tab og vi har tilbudt kunden denne refusion. Flybilletten på kr. 5000 er udstedt og er ikke refunderbar.

Vi synes således, at vi dels har forsøgt at opstille alternativer og har tilbudt ham en refusion, der strækker sig ud over vores handelsbetingelser.

...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 23. januar 2017 til Ankenævnet.

Klageren har i brev af 25. november til Ankenævnet kommenteret ovenstående brev fra bureauet og anfører yderligere:

”...

Det fremgår af (Bilag - A, s.1) at [B] har, sammen med fakturaen, tilsendt rejsebureauets handelsbetingelser. Jeg må endnu engang afvise denne påstand. Jeg har selv været nødt til at søge og finde handelsbetingelserne senere i forløbet med henblik på at kunne forsvare mine rettigheder.

...

Som det fremgår af korrespondancen af d. 14.04.2016 (Bilag - 9), henvises der ikke til rejsebureauets Handelsbetingelser ved køb af rejsen, ligesom den heller ikke er vedhæftet mailen.

...”

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.

Bureauet har imidlertid påtaget sig at søge visum for klageren.

Det er ubestridt, at klageren den 30. juni 2016 af bureauet blev oplyst om, at han havde fået afslag på sin ansøgning om visum hos de usbekiske myndigheder.

Den 3. juli 2016 - 29 dage før afrejse – ophævede klageren aftalen om sin rejse hos bureauet pga. manglende visum.

Uanset at det som udgangspunkt er den rejsendes ansvar at være i besiddelse af nødvendigt visum, finder Ankenævnet, at bureauet - ved at have påtaget sig at søge visum for klageren -, bærer risikoen for, at klageren ikke fik udstedt visum til Usbekistan.

På denne baggrund, og uanset at der er tale om en myndighedsbeslutning hos de usbekiske myndigheder, 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 7.500 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 7.500 kr. til klageren [K] v/ fuldmagtshaver [...] samt renter fra af 5.000 kr. fra den 4. august 2016 og af 2.500 kr. fra den 22. april 2017. 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