

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0067

afsagt den 13. september 2017

KLAGER	[K]	(2 voksne/3 børn)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	Safarirejse. Sydafrika og Mauritius. 17.2.-6.3.2017.	
PRIS	I alt 148.870 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. manglende information inden afrejse vedrørende krav om fremvisning af original fødsels-/dåbsattest samt oversættelse for personer under 18 år ved indrejse til Sydafrika.	
KRAV	Kompensation på 37.500 kr. og erstatning på 500 kr. til forplejning i Heathrow lufthavn. Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 8.700 kr.	
KLAGEGEBYR	28. marts 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	11. juli 2017	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 18.000 kr. til klageren [K] samt renter af 9.300 kr. fra den 14. april 2017 og af 8.700 kr. fra den 13. oktober 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. juni 2016 ved mailkorrespondance med bureauet en safarirejse til Sydafrika og Mauritius for fem personer for perioden fra fredag den 17. februar til mandag den 6. marts 2017 med indkvartering i en [...] villa med helpension på [hotel 1] og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet i Sydafrika i perioden 18.-25. februar 2017 og i to junior suiter med halvpension på Hotel [2] på Mauritius i perioden 26. februar til 5. marts 2017.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende, navnlig pga. manglende information inden afrejse vedrørende krav om fremvisning af original fødsels-/dåbsattest samt oversættelse for personer under 18 år ved indrejse til Sydafrika, at der ikke var et nødnummer, som klageren kunne kontakte bureauet på, da de stod i lufthavnen i Heathrow og bureauets manglende hjælp i situationen.

Klageren gør endvidere gældende, at han pga. problemerne ved afrejsen fra London ankom forsinket til rejsemålet om aftenen søndag den 19. februar 2017, hvilket medførte klageren mistede programmet for dag 2 – lørdag den 18. februar 2017 – indeholdende orienteringsmøde ved ankomst, rundvisning på lodge og fredag til akklimatisering efter flyveturen samt programmet for dag 3 – søndag den 19. februar 2017 – indeholdende bushwalk og gamedrive.

Klageren gør endelig gældende, at game drive dag 5 - onsdag den 21. februar 2017 – var utilfredsstillende, da klageren og dennes medrejsende blev fordelt i tre biler, og med hjælp fra andre rejsende endte med at være fordelt i to biler.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

[B] Safari & Mauritius

- Kom på safari i verdensklasse og rund af med en uges badeferie i strandparadiset Mauritius
- Bo i luksus på [hotel 1] direkte ud til Sydafrikas berømte Kruger National Park i egen eksklusiv [værelsesnavn] med privat terrasse ud til [...] River og alle måltider samt dagligt aktivitetsprogram inkluderet

...

Fredag året rundt: Afrejsedag

Dette er dagen, hvor I forventningsfulde sætter kurs mod Sydafrika til et ophold i jeres egen private river bungalow direkte ud til [...] River midt i Great Kruger National Park.

...

Der vil være et enkelt stop undervejs mod Johannesburg. Flyveturen varer 10-11 timer. Der er ingen tidsforskel mellem Danmark og Sydafrika, så der bliver serveret aftensmad ombord på flyet, hvorefter I vil kunne sove, indtil I ankommer til Johannesburg om morgenen. Der vil også blive serveret morgenmad inden ankomsten til Johannesburg.

Lørdag: Ankomst til [hotel 1]

Ankomst til Johannesburg lufthavn om morgenen, hvorfra turen går videre med indenrigsfly til den lokale lufthavn ved Kruger Nationalpark. Vi flyver vores gæster det sidste stykke (ca. 1

times flyvetur) op til den lokale lufthavn ved Krugerparken, så den 5-6 timers køretur hertil undgås. Når I lander her, bliver I modtaget af en medarbejder fra [hotel 1], som er med på køreturen til lodgen. På [hotel 1] bydes der velkommen på ægte afrikansk vis med sang og drinks, efterfulgt af en dejlig frokost og et mindre orienteringsmøde. Herefter er der tid til at finde sig til rette i de skønne omgivelser. Nyd fx en cocktail på terrassen med udsigt til [...] River og den afrikanske bush inden velkomstmiddagen om aftenen.

Søndag: Bushwalk og "Big 5" game drive

Tidlig morgen er der safarivandring på [Bs] jorde med en af vores professionelle rangers. Rangeren fortæller om den lokale flora og fauna, og her om morgenen, hvor dyrene er dejligt aktive, kan du være heldig at se bl.a. næsehorn, strudse, giraffer, flere antilope arter, zebra og vortesvin. Du lærer at spore dyrene ved at aflæse deres færden i naturen – fx fodspor, ekskrementer, knækkede grene og andre tegn. Efter vandreturen er der lækker morgenbuffet på udsigtsterrassen og tid til at slappe lidt af inden "Big 5" safarituren om eftermiddagen, der afgår efter en dejlig frokost på udsigtsterrassen. "The Big 5" er en traditionel jagtbetegnelse for de fem, store og klassiske vilde dyr – elefant, bøffel, løve, leopard og næsehorn. Vores lokale rangere guider jer rundt og hvis du er heldig, oplever du "The Big 5" på én og samme dag. På vej hjem er der stop et smukt sted, hvor du kan nyde en forfriskning i solnedgangens skær, og hjemme på lodgen slutter en dejlig søndag med afrikansk braai i den åbne grillplads, bomaen.

...

Tirsdag: Heldagstur til Kruger Nationalpark

Kruger Nationalpark hører til de allerstørste attraktioner i Sydafrika. Nationalparken råder over 2,2 mio. ha og har den største variation af vilde dyr i verden. [hotel 1] er stolt af at være en af de få, der har licens til at køre rundt i egne åbne, specialbyggede safarijeeps. Glæd dig, for det gør oplevelsen endnu større at være et med naturen og dyrene, så du også får lyd- og duftindtrykkene med. Der er afgang tidligt om morgenen, og du spiser morgenmad i det fri, mens solen glider op over horisonten og blænder op for det mageløse landskab. Husk at have dit film- og fotoudstyr parat, for der bliver masser af motiver og scener, du gerne vil have med hjem. I Kruger Nationalpark får du både natur- og dyreoplevelser i verdensklasse og er du heldig, kan du igen komme til at se "Big 5". På turen vil der blive anrettet en lækker frokost på ægte Karen Blixen maner med hvid dug og et velassorteret bord i en af parkens indhegnede rest camps. Når du kommer hjem til lodgen mæt af oplevelser efter en fascinerende safari-dag, serveres der lækker middag i restauranten.

..."

I tilbud af 10. juni 2016, som klageren accepterede den 13. juni 2016, fremgår bl.a.:

..."

PAS OG VISUM:

Husk altid gyldigt pas. Det er vigtigt at pas er gyldigt i minimum 6 måneder efter hjemrejsen.

Undersøg om det er nødvendigt med særligt visum på rejsen. Dette kan gøres på de enkelte landes ambassader og konsulater eller på www.visumformular.dk.

..."

Af "Rejseinformation", fremsendt til klageren den 11. februar 2017, fremgår yderligere:

..."

Nødkontakt

Hvis der mod forventning skulle opstå problemer undervejs på jeres rejse, kommer her en række nyttige kontaktoplysninger.

...

Flyselskaber:

Hvis I oplever problemer med jeres flyrejse, vil det altid være hurtigst og enklest at tage direkte kontakt til flyselskabet fremfor at lade kommunikationen gå igennem os.

[Flyselskab]

[Flyselskabet] kan træffes 24/7 på deres Sydafrikanske kontor:

Telefon: +27 XX XXX XXXX

...

Lokale repræsentanter:

[Hotel 1]:

Hvis I oplever problemer lokalt i Sydafrika, dvs. efter ankomsten til Johannesburg, vil det ALTID være nemmere at tage direkte kontakt til [hotel 1] for at få hjælp.

...

Visum

Der er ikke visumkrav for danske, svenske og norske statsborgere, når I er på turistrejse af max. Tre måneders varighed. Jeres pas skal være gyldigt mindst én måned efter returrejse dato og have minimum to blanke sider. I skal have returbillet og økonomi til at dække samtlige udgifter under jeres ophold. I kan læse mere om visum- og indrejseregler på www.um.dk.

...

Af opdateret rejseplan fremgår endvidere:

”...

Afgang 17 Februar 15:00	[...]
Ankomst 17 Februar 16:10	London, (Heathrow)...
...	
Afgang 17 Februar 18:10	London, (Heathrow)...
Ankomst 18 Februar 07:15	Johannesburg, (O.R. Tambo Intl)...
...	
Afgang 18 Februar 10:15	Johannesburg (O.R. tambo Intl)...
Ankomst 18 Februar 11:20	Hoedspruit (Afb)

”...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 15. marts 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Af rejsedokumentet fremgår det, at vi er en familie bestående af 2 voksne og 3 børn under 18 år.

Vi reflekterede på [Bs] annonce i dagbladet Børsen og afgav bestilling på rejsen. Efterfølgende har vi korresponderet med [B] via multiple mails.

På intet tidspunkt blev vi informeret om, at de Sydafrikanske myndigheder kræver, at vi som rejsende med børn under 18 år til/fra Sydafrika skal medbringe original fødsels-/dåbsattest.

Samt at attesten skal være oversat til engelsk.

Ej heller var denne information nævnt i indholdet, da vi den 11. februar 2017 modtog en mail fra [B] med et vedhæftet dokument påført overskriften "Rejseinformation". Denne indeholder en minutiøs gennemgang af alt fra pas, visum, bagagestørrelse, forplejning på flyet, klima, beklædning, valuta, drikkepenge til [Bs] medarbejdere osv. I samme mail er vedhæftet et omfattende materiale vedrørende "Duty-Free Allowances".

Vi tager det naturligvis for givet, at når vi på mail modtager [Bs] "Rejseinformation", så er den sufficient.

Dette var ikke tilfældet.

På afrejsedagen fredag den 17. februar 2017 blev vi tilbageholdt med vores 3 børn i Heathrow og nægtet ombordstigning på BA XXX, såfremt vi ikke kunne fremvise fødsels-/dåbsattester på vores børn.

Vi havde ca. 2 timer til at fremskaffe de originale fødsels-/dåbsattester. Dette medførte selvfølgelig en stor stressbelastning for hele familien.

Vi forsøgte forgæves at komme i forbindelse med [B] i Danmark. Først efter adskillige telefonopkald til Sydafrika fik vi fremskaffet et mobilnummer til medarbejderen, [...], fra [B] i Danmark. [Medarbejderen] beklagede, at vi ikke havde modtaget den nødvendige og tilstrækkelige information men kunne ikke løse situationen her og nu.

Sideløbende havde vi fået kontakt til [en person] i Danmark. [Personen] har nøgler til vores hus og er bekendt med vores alarmsystem. Han måtte afbryde sine rejseplaner denne fredag til [by] i Sverige. På vores bopæl fremskaffede han de originale fødsels-/dåbsattester. Vi modtog en MMS med disse, men BA krævede de originale dokumenter. Vi valgte derfor at booke en ny afgang mod Johannesburg med afrejse lørdag den 18. februar 2017.

[Personen] var ligeledes i kontakt med [medarbejderen] fra [B]. [Medarbejderen] oplyste, at han dette øjeblik arbejdede på at få de originale fødsels-/dåbsattester til London.

Først klokken ca. 22 fredag den 17. februar 2017 modtog [personen] et opkald fra [B]. [Medarbejderen] oplyste, at hverken UPS eller DHL kunne hjælpe med transport af dokumenterne. Han afsluttede samtalen med, at [personen] måtte tage til London den efterfølgende dag med de originale fødsels-/dåbsattester. På dette tidspunkt var muligheden for at få en flybillet til London tidlig om morgenen lørdag den 18. februar 2017 ikke til stede.

Heldet var med os. En af vores ansatte, [...], havde fået en flybillet med ankomst til London Heathrow Terminal 2 lørdag over middag.

Natten mellem fredag og lørdag brugte vi bl.a. på at lave en engelsk oversættelse af fødsels- og dåbsattesterne. Vi mailede den til [personen], der sørgede for at printe og pakke den med de originale dokumenter.

De originale fødsels-/dåbsattester blev af [personen] transporteret til [by] og overleveret til [vores ansatte], der fortsatte til London fra [lufthavn].

Efter mere end 50 timers udmattende og stressende rejse ankom vi til [hotel 1].

...

Vi modtog intet orienteringsmøde, ingen rundvisning på lodgen, ingen Game Drive søndag osv. De valgfri ture samt vores program for ugen blev hastigt præsenteret under transferen fra Hoedspruit lufthavn til [hotel 1].

En direkte konsekvens af forsinkelsen blev, at familien under hele opholdet på [hotel 1] aldrig nåede at akklimatisere sig. En akklimatisering der er så vigtig når man rejser med 3 børn for at få gode oplevelser med hjem.

Vores første Game Drive blev onsdag d. 21. februar 2017. Her blev vi bedt om at fordele os i 3 biler. Kun ved smidighed fra de andre gæster ([...]) lykkedes det at få os delt i 2 biler i stedet for 3.

Det var en eklatant dårlig start på en dyr ferie, som vi alle havde set frem til skulle give store og uforglemmelige oplevelser. Vi har været heldige, at der var mennesker i vores omgangskreds derhjemme, der har været villige til at ofre tid og kræfter på at hjælpe os med at komme af sted på ferie.

Vi er 5 personer, der uforskyldt har fået ødelagt minimum 25 % af vores ferie, for hvilket vi stiller krav om erstatning svarende til minimum DKK 37.500.

...”

I brev af 11. april 2017 til Ankenævnet anfører klageren endvidere:

” ...

Indehaver af [B], [...], modtog os ved ankomst til Hoedspruit lufthavn ved 19. februar 2017 og beklagede, at vi ikke havde modtaget information om, at rejsende med børn under 18 år til/fra Sydafrika skal fremvise original fødsels-/dåbsattest. [Indehaveren] udleverede i den forbindelse sit visitkort med besked om, at vi efterfølgende ville blive kompenseret.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 23. marts 2017 til bureauet og mail af 10. juli 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 8.700 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver kompensation på 37.500 kr. og erstatning på 500 kr. til forplejning i Heathrow lufthavn.

Bureauet gør i mail 21. marts 2017 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Som I ved, tilbød vi jer forskellige ture m.m. under jeres ophold på [hotel 1] og vi gennemførte hele turprogrammet trods en dags forsinkelse.

Desuden medbragte vi vores guide på lodgen, da vi afhentede jer i lufthavnen i Hoedspruit, så vi på turen fra lufthavnen til [hotel 1] kunne informere jer om alle mulighederne under jeres ophold.

Som I ved, var vi utrolig kede af jeres forsinkelse i London, men ifølge reglerne, er det kundens ansvar at sikre de nødvendige gyldige dokumenter, da vi i vores rejseplan af 10. juni 2016, side 2, henviser til, at det er passagerens ansvar.

...”

I mail af 3. juli 2017 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

1. Alle inkluderede ture på [lodgen] blev gennemført trods 1 dags forsinkelse
2. Rejsens forsinkelse skyldtes, at kunden ikke fulgte vores instruks om pas og visum i vort brev til [klageren] 10. juni 2016: Husk altid gyldigt pas. Det er vigtigt, at pas er gyldigt i min. 6 mdr. efter hjemrejse. Undersøg om det er nødvendigt med særligt visum på rejsen.

Dette kan gøres på de enkelte landes ambassader og konsulater eller på www.visumformular.dk

3. Vor medarbejder [...] (som på daværende tidspunkt var ny hos [B]) prøvede at hjælpe og det lykkedes ham at få plads på flyet med 1 døgn forsinkelse (hvilket BA ikke var indstillet på)

Vi var alle i [B] kede af forsinkelsen på kundens vegne, og derfor var jeg naturligvis i luften. Jeg husker ikke noget om kompensation. Hele problemstillingen er meget enkel og skyldes udelukkende kundens visum-problemer.

...”

Ankenævnets afgørelse

Efter § 6, stk. 1, i pakkerejseloven skal bureauet inden aftalens indgåelse give kunden oplysning om bestemmelser vedrørende pas og visum mv., 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 mv.

Det er ubestridt, at klagerens tre børn ved ankomsten til Heathrow Lufthavn, pga. manglende fremvisning af original fødsels-/dåbsattest og oversættelse heraf, blev afvist ved flyet til Johannesburg, Sydafrika fredag den 17. februar 2017 kl. 18.10, som følge af landets indrejseregler.

Det er endvidere ubestridt, at klageren og dennes medrejsende, efter fremskaffelse af de originale fødsels-/dåbsattester samt oversættelse, ankom til rejsemålet søndag den 19. februar 2017 om aftenen – ca. 1½ døgn forsinket.

Efter ordlyden af Pakkerejselovens § 6, stk. 1, sammenholdt med forarbejderne, finder Ankenævnet, at bureauets pligt til inden aftalens indgåelse at oplyse om regler, der gælder vedrørende pas og visum m.v. for danske statsborgere, tillige omfatter oplysning om regler om forevisning af original fødsels- og dåbsattest for personer under 18 år.

Ankenævnet finder ikke, at bureauet har opfyldt denne oplysningspligt ved at henvise klageren til at undersøge spørgsmålet ved nærmere angivne kanaler.

Rejsen har derfor været behæftet med mangler, der berettiger til klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 17.500 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at klageren er berettiget til erstatning af udgifter til forplejning i Heathrow Lufthavn på i alt 500 kr.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav ikke har fået medhold, tilbagebetales gebyret 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 betale 18.000 kr. til klageren [K] samt renter af 9.300 kr. fra den 14. april 2017 og af 8.700 kr. fra den 13. oktober 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 %.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand