

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0098

afsagt den 29. september 2017

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[F]	
ARRANGØR	[A]	
REJSEMÅL	Krydstogtrejse. "Eksotisk langtidskrydstogt fra Mauritius til Shanghai". 15.3.-11.4.2017.	
PRIS	I alt 33.980 kr. (ekskl. kortgebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende information om visa til Kina og Sri Lanka, da bureauet anbefalede klageren at søge visum, men det viste sig ikke at være nødvendigt.	
KRAV	"betaling for visa for Sri Lanka [493,30 kr.] og Shanghai [1.925 kr.]", i alt 2.418,30 kr.	
KLAGEGEBYR	9. maj 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	30. august 2017	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 29. januar 2017 på [Fs] hjemmeside et værdibevis til et krydstogt [...], for 2 personer for perioden fra onsdag den 15. marts til tirsdag den 11. april 2017 med indkvartering i dobbeltværelse med halvpension på hotel [...] på Mauritius i perioden 16.-18. marts 2017, i udvendig kahyt med helpension på krydstogtskibet [...] i perioden 18. marts til 10. april 2017 og i dobbeltværelse med morgenmad på 4-stjernet hotel i Shanghai i perioden 10.-11. april 2017.

Klageren indløste den 30. januar 2017 værdibeviset hos [A].

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at ”Ved rejsens bestilling kontaktede vi rejseselskabet, og oplyste at der på internettet var oplyst, at man kun skulle søge visum til Shanghai hvis man skulle være der over 144 timer. Vi skulle kun være der en overnatning, men alligevel fik vi oplyst at vi skulle søge visum. Dette var ikke rigtigt. Det samme var det med Sri Lanka. Man skulle ikke søge visum, men kun bruge det kort som skibet havde udleveret til os, og når man får oplyst fra selskabet, at det er ens eget ansvar hvis man ikke kommer ind i Kina, hvis der ikke er søgt visum, så tør man jo ikke lade være med at søge.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Den 10. april er du fremme i Shanghai og turen afsluttes med byrundtur og overnatning i Shanghai, inden en behagelig hjemrejse med fly begynder.

...

Efter en dag på havet anløbes Sri Lanka, som indtil 1972 var kendt som Ceylon. Her er en hel dag, hvor den meget smukke ø kan udforskes på egen hånd, eller du kan tilkøbe en af skibets udflugter.

...

Prisen er ekskl.:

Hvad ikke er nævnt direkte under inklusive herunder:

- ...
- Udgifter til nødvendige visa

...

Praktiske informationer

...

Rejsedokumenter og vaccinationer

...

Der er krav om visum til:

Sri Lanka: Kræver en ETA forhåndsregistrering, og visum kan så udstedes inden afrejse eller ved indrejse. <http://www.eta.gov.lk/slvisa/>

Kina: Transitvisum er påkrævet. http://www.visaforchina.org/CPH_EN/generalinformation/-visaknowledge/266130.shtml

Se alle opdateringer på www.um.dk

Det er den rejsendes egen pligt at sørge for at rejsedokumenter er i orden.

...

Transport og hotel:

...
 11/4:
 Kl. 12.35-19.05 Shanghai – Paris
 ...”

Af klagerens ”Værdibevis” fremgår bl.a.:

”...
 Prisen er ekskl.:
 Hvad ikke er nævnt direkte under inklusive herunder:

- ...
- Udgifter til nødvendige visa

...
 Formidler: [F]...
 Annoncør: [A]...
 ...
 Vi gør opmærksom på, at [F] udelukkende er formidler af dette tilbud. Alle spørgsmål vedrørende rejsen rettes til [A].
 ...”

Af [As] hjemmeside fremgår endvidere:

”...
 Pas og visum
 Det er dit eget ansvar at medbringe nødvendige papirer og dokumenter på rejsen, herunder gyldigt pas og visum. Har man ikke gyldigt pas og visum, kan du afvises i lufthavnen/krydstogthavnen. Hvis det sker, kan [A] ikke holdes ansvarlige.
 ...
 Visum
 Visum er et krav til indrejse i mange lande udenfor Europa. Her er det dit eget ansvar at søge dette i god tid før afrejse.
 ...
 Krydstogter
 Vær opmærksom på, at du skal opfylde indrejsebestemmelserne for alle de havne, deri anløbes på dit krydstogt; i modsat fald kan du risikere at blive nægtet indskibning på stedet.
 ...”

Af Udenrigsministeriets hjemmeside fremgår yderligere:

”...
 Kina
 De kinesiske myndigheder har oplyst, at følgende regler gælder for danskeres indrejse i landet:
 ...

- Visumpligt. Pr. 18.01.2017 vil der blive indført biometri (ansøgere indkaldes til interview vil få taget fingeraftryk)
- Ved kortere transitophold er transitvisum ikke nødvendigt. For yderligere oplysninger om transitvisum henvises til hjemmesiden for Shanghai General Station of Immigration In-

spection og det kinesiske visa application centers hjemmeside i Danmark.

...

Sri Lanka

Sri Lankas myndigheder har oplyst, at følgende regler gælder for danskeres indrejse i landet:

...

- Visumpligt.
- Turistvisum indtil 30 dage kan udstedes ved indrejse. Kræver forudgående ETA-registrering.

...”

I mail af 2. februar 2017 til klageren anfører bureauet bl.a.:

”...

Mange har været i tvivl om I skulle have visum eller ej og har fundet mange forskellige svar på nettet og via venner.

Jeg har nu talt med den Kinesiske Ambassade i København og I skal søge visum til Kina.

...”

I mail af 27. februar 2017 til bureauet anfører rederiet bl.a.:

”...

We kindly inform you regarding the immigration formalities in China on all bookings on [krydstogskibet], departing from Reunion on 16th of March or departing from Port Luis on the 18th of March 2017.

We strongly advise all customers to purchase a Tourist Visa pre-cruise in order avoid any problems when disembarking and also to speed up the disembarkation process.

...”

Af rejsedokument ”Information – immigration formalities (cruising to Shanghai)” fra rederiet fremgår endvidere:

”...

Visa requirements for China/Shanghai

Visa is required for all nationalities (except: San Marino, Seychellois, Maritians, Bahamian, Fijian, Grenada, Tongan, Ecuadoran, Hong Kong people, Macanese and Taiwanese.)

Visa is granted by the Chinese immigration authorities at the moment of disembarking from the vessel, if guest is in possession of a valid flight ticket to a 3rd country within 144 hours for following 53 nationalities:

... Denmark...

Visa is granted by the Chinese immigration authorities at the moment af disembarking from the vessel, ONLY if guest is in possession of a valid flight ticket to a 3rd country departing before 23:59 on April 10th, 2017 for all other nationalities (not listed in the above paragraph).

For this reason, all flight tickets of guests without a valid visa for China, must be checked and copied by the onboard purser’s department. A notification when and where to deliver the flight tickets will be announced in the Diario di bordo.

Requirements to go ashore in the different ports of call:

- ...

- Colombo / Sri Lanka (March, 27th): [rederi] card
- ...
- Shanghai / China (April, 10th): [rederi] card + passport + landing card + copy of flight ticket (if without visa)
- ..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 16. april 2017 til [A] og gør yderligere gældende:

"...

Før vores afrejse har vi talt med jer, da der på nettet står at man ikke skal have visum til Shanghai. Man må opholde sig der i 144 timer. Alligevel skriver I til os at vi skal søge visum og vedhæfter et ansøgningskema. Vi har derfor været på ambassaden og betalt 1925 kr. for 2 stk. visum som vi alligevel ikke skulle bruge, for som det fremgår af det vedhæftede brev fra [rederiet] skal man bare kunne fremvise en gyldig flybillet til hjemrejsen.

I har også oplyst at vi skulle søge visum til Sri Lanka, dette er heller ikke rigtigt. Hvis i ser på vedhæftede brev fra [rederiet] skal man kun bruge [rederi] kortet når man skal i land.

Vi har betalt kr. 493,30 for disse.

Vi ved fra andre i gruppen at de også har kontaktet jer, men har fået samme besked som os at der skulle søges visum. Dette er ikke i orden for hvis i havde kontaktet [rederiet] ville i have fået oplyst at vi ikke skulle søge visum, eller man kunne evt. have kontaktet et andet rejseselskab der kendte lidt til rejser til Kina.

Vi mener derfor at udgiften til 2 stk. visum til Kina på kr.1925,00, samt 2 stk. visum til Sri Lanka på kr. 493,30 skal refunderes af jer, da i har vejledt os forkert, og vi har haft kontakt med jer om dette før afrejsen.

..."

I mail af 9. juni 2017 til [F] anfører klageren bl.a.:

"...

Vi har i januar måned købt en rejse gennem [F] hvor i solgte en rejse fra Mauritius til Shanghai fra [A].

I rejse papirerne fremgår det at man skulle søge visum både til Sri Lanka og til Shanghai. (vi havde kun en overnatning i Shanghai)

Vi kontaktede derfor [A] den 31. januar pr. telefon og oplyste dem om at der på nettet flere steder stod at man ikke skulle have visum til Shanghai hvis man skulle være der under 144 timer. Vi fik herefter en mail hvor der stod at vi skulle søge visum, da de havde talt med den Kinesiske ambassade. Vi søgte derfor visum og betalte 1925,00 kr., for dette.

På rejsen fandt vi så ud af at vi havde haft ret. Man skulle ikke søge visum. Man skulle bare vise sin hjemrejsebillet der viste at vi var ude af landet inden de 144 timer. Vi var 30 personer i gruppen hvor der var 4 personer der ikke havde søgt visum og de kom ind i Shanghai bare ved at vise hjemrejsebilletten. Skibet havde også meget godt styr på tingene. Flere gange blev der skrevet ud at folk uden visum skulle komme op til personalet ved skranken, så der kunne blive taget kopi af deres hjemrejsebillet.

På selve rejsen fandt vi også ud af at der heller ikke skulle være søgt visum til Sri Lanka, hvilken vi har betalt 35 dollar for pr. styk. Vi kunne komme i land bare ved at fremvise vores [rederi] kort.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 2. juli 2017 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”betaling for visa for Sri Lanka [493,30 kr.] og Shanghai [1.925 kr.]”, i alt 2.418,30 kr..

[A] gør i mail af 1. maj 2017 til klageren bl.a. gældende:

”...

Når det gælder visum, kan vi hurtigt blive enige om, at det er for dårligt, at I har spildt penge på noget, som har vist sig ikke at være nødvendigt.

Det er altid - som det også fremgik af salgsmaterialet - den rejsendes eget ansvar at have nødvendige rejsedokumenter i orden.

Netop fordi der på nettet florerer forskellige modstridende oplysninger omkring visum til Kina, har vi haft rejsen i sin helhed forelagt for den kinesiske ambassade i Danmark med henblik på at få oplyst gældende regler. Ambassaden har oplyst os om, at gæsterne i dette tilfælde skulle søge om et almindeligt turistvisum, og det er denne information, vi har givet videre til jer. At informationen så har vist sig ikke er at være korrekt, er selvfølgelig yderst beklagelig, og efter min mening burde visumudstederen - eftersom I jo ved ansøgning om visum har fremlagt rejseplan og anden påkrævet dokumentation for jeres rejse - have reageret og fortalt jer, at visum ikke var påkrævet. Det er jo trods alt dem, der administrerer reglerne, og derfor bør kende den til bunds. Da vi ikke er ansvarlige for pas, visum og andre rejsedokumenter, kan vi desværre ikke dække jeres udgifter hertil. Jeg må henvise jer til visumudstederen for en eventuel refusion.

...”

I mail af 9. juni 2017 til klageren gør [F] endvidere gældende:

”...

[F] er udelukkende formidler af dette tilbud, og det er [A], som er annoncør og rejsearrangør heraf.

Vi har derfor ikke yderligere kommentarer og lader dette være en sag mellem jer og [A].

...”

I mail af 14. juli 2017 til Ankenævnet gør [A] yderligere gældende:

”...

Fremsendte bilag 11

Vi har desværre ikke denne information på skrift fra den Kinesiske Ambassade. Informationen er blevet givet telefonisk til vores medarbejder [...] ud fra den konkrete rejseplan. Det er ikke en normal procedure vi udøver, da det som det fremgår af salgsmaterialet bilag 4, er den rejsendes eget ansvar at have rejsedokumenter herunder visa på plads. Endvidere henvises i vores bilag [...] til ”Private Guide”, som mod gebyr er behjælpelige med visa.

Som det fremgår af [medarbejderens] mail (bilag 11), er det en oplysning fra Ambassaden, hvilket vi ikke har begrundet tro til at betvivle og derfor henholder os til deres svar. Hvorvidt

gæster på andre måder har fået anden information, som de ønsker at henholde sig til er helt og holdent deres beslutning, netop set i lyset af, at det er den rejsendes eget ansvar at have rejse-dokumenter i orden.

For at understøtte dette, kan det jo undre os, at såfremt klageren har været i tvivl om hvorvidt den information vi har fået fra den Kinesiske Ambassade var korrekt eller ikke korrekt, at klageren således ikke ved den personlige henvendelse på Ambassade ikke først og fremmest har spurgt videre om nødvendigheden af visum og dernæst undrer det måske også at Ambassaden ikke automatisk har informeret gæsten anderledes end den information vi har modtaget.

Hvad angår indrejse til Sri Lanka fremgår at der kan søges indrejse på forhånd eller når man ankommer til landet. Informationen omkring indrejseforhold til Sri Lanka er taget fra det danske Udenrigsministeries hjemmeside. Se vedlagte information. Det link der er i salgsmaterialet er linket direkte fra UM's hjemmeside.

Fremsendte bilag 12 og 13

Da det fortsat er vores holdning og bestemmelser, at rejsedokumenter er eget ansvar. Ligesom det er vores holdning, at udgifter til visa er for den rejsendes egen regning, hvilket også tydeligt fremgår af salgsmaterialet.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder indledningsvist, at uanset [F] i udbudsmaterialet og værdibeviset ikke har angivet, at [A] er teknisk arrangør, må såvel [F] som [A] anses for aftalepart over for klageren, da klageren ud fra udbudsmaterialet og værdibeviset, samt den måde parterne har ageret over for klageren på, med rette havde kunnet forvente, at [A] var teknisk arrangør for [F].

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.

Således som sagen foreligger til afgørelse, har Ankenævnet ikke grundlag for at betvivle rigtigheden af bureauets oplysning om, at bureauet har været i kontakt med den kinesiske ambassade, som - ud fra den forelagte rejseplan - har oplyst, at klageren skulle søge visum ved indrejsen til Shanghai.

Vedrørende indrejse til Sri Lanka findes bureauet at have opfyldt sin oplysningspligt gennem oplysning om visumregler og herunder, at klageren skulle foretage en ETA forhåndsregistrering før indrejsen til Sri Lanka og i øvrigt henvist til Udenrigsministeriets hjemmeside.

Ankenævnet finder derfor, at rejsen har været afholdt i overensstemmelse med aftalegrundlaget, hvorfor klagerens krav ikke kan imødekommes.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr 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