

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0214

afsagt den 19. december 2017

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[K]	(2 personer)
<b>SALGSBUREAU</b>	[B]	
<b>ARRANGØR</b>	[B]	
<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse, ”Den store Borneo Rundrejse”. Malaysia og Filippinerne. 11.7.-2.8.2017.	
<b>PRIS</b>	I alt 66.895 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Utilfredsstillende rundrejsearrangement navnlig pga. manglende tur til Selingan Island dag 7-8 på rundrejsen, utilfredsstillende service fra bureauet, som fortsatte rundrejsen uden yderligere ændringer, som medførte sejlads i område dag 7 og 10 på rundrejsen, hvor Udenrigsministeriet frarådede rejser til. Manglende mulighed for at hæve aftalen før afrejse.	
<b>KRAV</b>	”Rejsens pris 66.895,-” Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 2.910 kr. Bureauet har under ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 8.730 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	30. august 2017	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	13. november 2017	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.000 kr. til klageren [K] samt renter af 6.090 kr. fra den 30. august 2017 og af 2.910 kr. fra den 18. januar 2018. 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 20. februar 2017 ved telefonisk henvendelse til bureauet en rundrejse ”Den store Borneo Rundrejse” til Malaysia og Filippinerne, for 2 personer for perioden fra tirsdag den 11. juli til onsdag den 2. august 2017 med indkvartering i dobbeltværelse uden forplejning på hotel [...] i Singapore i perioden 12.-14. juli 2017, ”Den store Borneo Rundrejse” med indkvartering, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag program i perioden 14.-27. juli 2017 og ophold på egen hånd i Manila i perioden 27. juli til 2. august 2017.

Klageren gør i klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gældende, at:

”A. [B] har tilsidesat vores mulighed for at ophæve rejseaftalen, i henhold til Lov om pakkerejser § 9 stk. 3, - efter at Udenrigsministeriet rejsevejledning for Malaysia, fraråder ikke nødvendige rejser til flere af de steder vi skal til.

B. [B] har tilsidesat, at efter vi gjorde opmærksom på Udenrigsministeriet rejsevejledning, så foregik vores rejse stadigvæk gennem område som Udenrigsministeriet fraråder ikke nødvendige rejser til.

C. Vi blev forhindret i at komme til et af rejsens højdepunkter, og derfor har rejsen ikke haft samme værdi for os, som den aftalte rejse.

D. Vi har fået vores rejse forringet, ved at være usikker, og ved at skulle bruge tid og kræfter på at forholde os til situationen.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

Den store Borneo Rundrejse

På denne rundrejse til Borneo venter det bedste af, hvad de 2 delstater Sarawak og Sabah kan tilbyde. Fra Ibanfolket og langhuse til skildpadder på Selingan og orangutanger i Borneos regnskov. Alt sammen afsluttes med en luksuriøs badeferie og krydres med et oplevelsesrigt ophold i Singapore på udrejsen.

...

Rejsetype: Dyreliv, Naturoplevelser, Storby, Strandferie

...

Turens højdepunkter

Gratis adgang til et væld af seværdigheder i Singapore

Mød det lokale Iban-folk

Se havskildpadderne lægge æg på Selingan

Oplev orangutanger og regnskovens andre vilde dyr

Afslut med badeferie på luksus-resort

...”

Af klagerens ”Bekræftelse” fremgår bl.a.:

”...

Dag 6: Fra Kuching til Sandakan

I nyder en tidlig morgenmad på hotellet, inden I bliver hentet og kørt i lufthavnen i Kuching.

Herfra går turen via Kota Kinabalu til byen Sandakan på Borneos østkyst.

...

#### Dag 7: Skildpaddeøen Selingan Island

I bliver hentet på hotellet og kørt til molen, hvor en speedbåd ligger klar til at sejle jer til Selingan Island; en smuk sejltur på ca. en time. Resten af eftermiddagen er til fri afslapning i vandkanten. Der er gode muligheder for at snorkle direkte fra stranden. Før middagstid besøger I et lille museum, som beretter om de mange strabadser, der venter den lille skildpaddeunge på dens første farefulde færd ud i vandmasserne. Sammen med rangeren går i senere til stranden, hvor der forhåbentligt er kommet en skildpadde på land for at lægge sine æg. Er der udklækket skildpaddeunger i aftenens løb, vil rangerne desuden lade dig overvære, når de små skildpadder sættes ud i havet.

...

#### Dag 8: Orangutanger i Sepilok og Sukau Rainforest

Efter morgenmaden forlader I Selingan. Tilbage på fastlandet fortsætter eventyret på tænkelige vis med et besøg ved Sepilok Orangutang-rehabiliteringscenteret.

...

Senere rejser I dybere ind i junglen til landsbyen Sukau. Regnskoven omkring Sukau er et af Borneos mest enestående naturområder, og disse dybe skove og utallige floder danner grundlag for et både rigt og varieret dyreliv. I sejler igennem mangroveskoven, til I er fremme ved den lodge, I skal overnatte på de kommende to nætter.

...

#### Dag 10: Fra regnskoven til stranden ved Kota Kinabalu

I forlader lodgen efter morgenmaden og sejler de ca. to en halv time tilbage til Sandakan.

..."

Af klagerens "Rejsedokument" fremgår endvidere:

"...

20. juli 2017 Sandakan -Sepilok -Kinabatangan-floden -Sukau -Menanggul-floden (B/L/D)

Kl. 08.00: Afhentning fra hotellet og besøg Sepilok Orangutang Sanctuary, hvor de forældreløse orangutanger skal rehabiliteres til naturen. Du vil kunne se dem på deres fodringsstationer i regnskoven og i "plejecentret" (hvis åbent). Se fodrings-sessionen kl 10.00.

Kl. 11.00 fortsætter vi til Bornean Sun Bear Conservation Center (BSBCC). Dette center redder fangede solbjørne og er involveret i bjørnenes bevarelse, velfærd, rehabilitering og uddannelse. Over 30 solbjørne bor i centret i bjørnehuset og i udendørs faciliteter.

Kl. 11.00-11.15 forlader vi Sepilok og fortsætter til en bådebro i Sandakan.

Kl. 11.45 -12.00 afgår båden til en 1 times krydstogt op af nedre del af Kinabatangan floden. Vi passerer uberørte mangrove skove og søger efter dyreliv. Ankomst til Abai Jungle Restaurant og frokost. Fortsæt med båd til Sukau og efter check-in tager vi på flodkrydstogt op i Kinabatangan floden til Menanggul floden og ser efter næse-aber, fugle, krybdyr og andet dyreliv. Overnatning på [lodge 1].

...

22. juli 2017 Sukau -Selingan (B/L/D)

Efter morgenmaden, vender vi tilbage til Sandakan med båd og tager på en bådtur på en times tid med speedbåd til Selingan Turtle Island. Check ind i en af hytterne på øen og spis frokost i restauranten. Eftermiddagen er fri til afslapning, fuglekikkeri eller snorkling. Om aftenen vil en Park Ranger eskortere dig for at se en af de grønne skildpadder, der er kommet i land for at lægge deres æg. Overnatning på [hotel 2].

...

23rd Jul Selingan – Sandakan – Kota Kinabalu (B/L)  
 0630 to 0700 hours – depart Selingan by boat for Sandakan.  
 ...”

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning for Malaysia, senest redigeret den 7. juli 2016, fremgår bl.a.:

”...

Det overordnede sikkerhedsniveau er ikke ændret.

Resumé

Der er en generel risiko for terrorangreb i Malaysia, herunder mod turister og andre rejsende.

...

På øerne ud for østkysten af delstaten Sabah på Borneo bør der desuden udvises forsigtighed pga. risikoen for kidnapning.

Udenrigsministeriet fraråder ikke-nødvendige rejser til kysten mellem Tungku (ca. 120 km øst for La had Datu) og Tawau samt øerne herudfor i delstaten Sabah på Borneo. Det gælder blandt andet (men ikke udelukkende) øerne Pom Pom og Sipadan.

Der opfordres desuden til særlig agtpågivenhed på kyststrækningen i og omkring byen Sandakan beliggende på østkysten af Sabah.

...

Særlige geografiske områder

...

Den 14. maj 2015 blev to malaysiere bortført fra en restaurant beliggende ud til vandet få kilometer fra byen Sandakan. Dette er det første tilfælde af bortførelser omkring Sandakan. Rejsende opfordres på den baggrund til særlig agtpågivenhed på kyststrækningen i og omkring byen Sandakan.

...”

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning for Malaysia, senest redigeret den 10. maj 2017, fremgår endvidere:

”...

Det overordnede sikkerhedsniveau er ikke ændret.

Sikkerhedsniveau

Der er en generel risiko for terrorangreb i Malaysia.

Ikke-nødvendige rejser frarådes til Sabahs østkyst mellem havnebyerne Sandakan og Tawau samt øerne ud for kysten pga. risiko for bortførelse. Det gælder blandt andet øerne Pom Pom, Mabul, Sipadan, Selingan (”Turtle Island”) og Langkayan.

Sikkerhed og terrorrisiko

Der er en generel risiko for terrorangreb i Malaysia, også mod turister og andre rejsende.

...

Særlige geografiske områder

...

Byerne Sandakan, Lahad Datu og Tawau kan bruges som udgangspunkt for besøg ind i landet, men vi fraråder ikke-nødvendige rejser på kyststrækningen mellem de tre byer.

Der har igennem de senere år fundet gentagne bortførelser sted af turister fra øerne ud for kysten og i et enkelt tilfælde også fra selve kysten få kilometer fra havnebyen Sandakan. De malaysiske myndigheder har skærpet sikkerhedsforanstaltningerne i området og har senest i for-

året 2017 forhindret planlagte bortførelser fra populære turistområder ud for østkysten, hvilket bekræfter, at der fortsat er risiko for bortførelse.

...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 4. august 2017 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Den 16. juli, bliver vi hentet på hotel og skal på en tre-dages tur ind og overnatte i langhus sammen med IBAN-folket. Det viser sig, at et andet dansk par, fra "[et andet rejsebureau]" skal med i samme bus, på denne flere timers køretur. På et tidspunkt på turen fortæller vi om, at i vores rejseprogram indgår et besøg på Selingan Island (Skildpaddeøen). Det er de meget uforstående overfor, da de allerede i juni er blevet kontaktet af [deres rejseudbyder], der havde oplyst, at Udenrigsministeriet frarådede ikke-nødvendige rejser til bl.a. Selingan pga. risiko for bortførelse.

Om aftenen kontakter vi vores malaysiske guide ([...]), og spørger om det er korrekt, at man ikke kan rejse til Selingan Island på grund af pirater. Hun afviser dette, - og siger bl.a. "at selvfølgelig sælger man ikke ture til Selingan Island, hvis der er risiko for at blive kidnappet af pirater"!

Vi bor på lodge "[2]" hvor der ikke er internet, og vi har derfor ikke mulighed for at undersøge sagen yderligere. Men vi føler os bestemt ikke trygge ved guidens svar, om at vi godt kunne besøge Selingan Island senere på turen.

Den 18. juli om aftenen, kommer vi tilbage til Kuching, og har på hotellet mulighed for at komme på internet. Her kan vi på Udenrigsministeriets hjemmeside se, at de fraråder ikke nødvendige rejse til Selingan. Vi sender derfor en mail til [B] - med overskriften "HASTER - Ikke-nødvendige rejser frarådes til Selingan ..... ", hvor vi gør opmærksom på, at vi er blevet vidende om Udenrigsministeriets anbefaling omkring Selingan "Ikke-nødvendige rejser frarådes til Sabahs østkyst mellem havnebyerne Sandakan og Tawau samt øerne ud for kysten pga. risiko for bortførelse. Det gælder blandt andet øerne Pam Pam, Mabul, Sipadan, Selingan ("Turtle Island") og Langkayan" (fremover UMs rejsevejledning) og at vi kan forstå, at vores rejseforsikringer ikke dækker, hvis vi kommer ud for et uheld på øen. I vores henvendelse spørger vi om [Bs] forslag til en løsning.

Vi modtager meget hurtigt en bekræftelse fra [B] rejser, om at de har modtaget vores mail, men de har brug for 24 timer til at finde en løsning - hvilket vi selvfølgelig er indforstået med.

Den 19. juli - ankommer vi til Sandakan, og kan om aftenen se, at vi har modtaget en mail, hvor [B] foreslår, at i stedet for 2 overnatninger på lodge [1], skal vi være der 3 overnatninger. Vi svarer tilbage, at det ikke lever op til det vi havde bestilt og at vi ville vende tilbage til det, ved hjemkomst til Danmark

Den 20. juli, tager vi af sted til Lodge [1], og fortæller vores lokale guide ([...]), at vores ophold der, er udvidet fra 2 til 3 overnatninger, på grund af Selingan-aflysningen. Det var han ikke vidende om. Senere samme aften fortæller han os, at de ture, de har på denne lodge, er de samme hver dag, og vi vil derfor ikke vil få mere ud af en ekstra dag. Han anbefaler os i stedet, at vi flytter til en anden lodge for den sidste overnatning.

Den 22. juli ankommer vi til det nye lodge, Lodge [3], hvor vi får nogle OK-naturoplevelser, men som i bund og grund, bare var mere af det samme, som vores ophold på lodgen dagene før. Det skal så samtidig ses i forhold til vores forventede ophold på Selingan Island. Og på lodgen var der selvfølgelig hverken sandstrand eller mulighed for badning eller snorkling, som

vi havde set frem til og forberedt os på, og fremfor alt ingen havskildpadder.

Den 23. juli om eftermiddagen vendte vi tilbage til det oprindelige rejseprogram.

Efter vores hjemkomst den 2. august, er det gået op for os, at rejsen faktisk alligevel har tilsidesat UMs rejsevejledning idet "Ikke-nødvendige rejser frarådes til Sabahs østkyst mellem havnebyerne Sandakan og Tawau samt øerne ud for kysten, på grund af risiko for bortførelse .....

Vi har jo netop sejlet i dette farvand på vores tur den 20. juli fra Sandakan, til flodmundingen af Kinabatangan, på vej til Abai Jungle Restaurant og videre til [Lodge 3]. Som vi husker det, var det en sejltur på 30-45 min langs kysten, inden vi begyndte at sejle ind på Kinabatangan river. Vi sejler igen turen den 23. juli, da vi skal retur fra [Lodge 3] til Sandakan.

Det er vores opfattelse, at disse sejlture langs kysten, foregår netop igennem dette farvand, som er imellem Sandakan og Tawau.

Vi finder, hvis [B], havde forholdt sig til UMs rejsevejledning af 10. maj, havde vi kunne undgå at den var blevet tilsidesat - og det finder vi kritisabelt.

Opsummering:

- Den 10. maj fraråder Udenrigsministeriet, ikke nødvendige rejser til Selingan. [B] undlader i de 2 måneder der er indtil vi rejser den 11. juli at kontakte os, for at tilbyde os at ophæve rejseaftalen i henhold til Lov om pakkerejser.
- Først da vi den 18. juli kontakter [B], og gør opmærksom på UMs rejsevejledning, bliver vores rejse ændret, så vi ikke længere skal rejse til Selingan Island.
- [B] tilsidesætter fortsat UMs rejsevejledning, om at man ikke må sejle i farvandet mellem Sandakan og Tawau - som vi skal på sejlturen fra Sandakan til Kinabatangan river den 20. og 23. juli - og som betyder, at vi på de to datoer, rejser ind i et område som frarådes af UMs idet UM skønner, at der er risiko for bortførelse.
- Opholdet på [Lodge 3] modsvarer på ingen måde den naturoplevelse som vi var stillet i udsigt på Selingan Island, og som [B] på det tidspunkt, omtalte som et af toppunkterne ved Den store Borneo Rundrejse.
- Vi har fået en forholdsvis stor del af vores rejse ødelagt ved bekymringer og ved at skulle forholde os til nye praktiske forhold over de 8 dage der gik, fra at vi blev gjort opmærksom på problemet, og til vi var tilbage på det ordinære rejseprogram.
- En af grundene til at vi valgte denne rejse var, at det var muligt at se havskildpadder.

Vi anerkender og sætter stor pris på, de andre dele af vores rejse. Det har været en rigtig dejlig tur, der ellers har levet op til vores forventninger. Vi har været meget begejstret for vores turarrangør [bureauets medarbejder], der har været meget lydhør overfor vores specielle ønsker og udfordringer.

Men vi står stadigvæk tilbage med et indtryk af, at havde vi ikke selv opdaget problemet, så var vi rejst til Selingan Island. Og at [B] tilsidesætter, at vi mod vores ønske er rejst i risikofyldt område, hvor Udenrigsministeriet skønner, at der er risiko for at blive bortført.

Vi mener ikke, at vi til fulde har fået den rejse vi har købt, og [B] har ikke givet os mulighed for at overveje, at bringe § 9 stk. 3 i Lov om pakkerejser i anvendelse.

..."

I bilag til klageskemaet anfører klageren endvidere:

..."

Det medfører, at [B] finder en løsning, så vi ikke skal til Selingan Island, men rejsebureauet undlader at forholde sig til, at andre dele af rejsen foregår i det område som er omfattet af rejsevejledningen.

Vi er af den klare opfattelse, at på det tidspunkt, hvor vi gør opmærksom på, at der findes en rejsevejledning som fraråder at man rejse til i området, burde [B] som rejseudbyder, have et overblik over hvor den videre tur skal foregå. Nemlig at vi de følgende dage - den 20. og 23. juli - skal rejse ind i et område som er omfattet af rejsevejledningen, og at de skulle have taget de fornødne beslutninger om at ændre rejsen.

På dette tidspunkt er vi er ikke selv klar over, at sejlturen fra Sandakan til flodmunding på "kinabatangan river" også vil foregå i områder, som udenrigsministeriet fraråder ikke nødvendige rejser til. Det er sejlture der hver tager 30-45 min, og som vi foregik hhv. den 20. og 23. juli.

Sådan som [B], har indtegnet rejsen fra Sandakan til Kinabatangan river på deres hjemmeside, ser det ud som om turen foregår over land frem til Kinabatangan river. Kortet har vi downloadet efter at vi er kommet hjem, men som vi husker det, så har det været sådan hele tiden på deres hjemmeside. ...

Den blå streg fra punkt B til C viser, efter vores opfattelse, at man rejser på en måde, så man ikke kommer ind i områder som Udenrigsministeriet fraråder ikke nødvendige rejser til.

Men vi har ikke rejst denne vej. Vi kørte fra punkt A til punkt B, for derefter at kører tilbage til punkt A, og derfra sejle ud fra Sandakan langs kysten mod Tawau, indtil at vi når flodmundingen af Kinabatangan river. Vi henviser til bilag [...]. Kortet er fremkommet ved at Google foretager en automatisk logning af enhver af deres brugere, når dennes mobiltelefon er tændt. Det er derfor muligt at se, hvor jeg - med mobiltelefon [...] - har været den 20. og 23. juli. ..."

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 20. august 2017 til bureauet og mails af 22. september og 12. november 2017 til Ankenævnet.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen forgæves forsøgt at udbetale en kompensation til klageren på 2.910 kr., men klageren stiller sig ikke tilfreds hermed.

Bureauet har under ankenævnsbehandlingen pr. kulance tilbudt klageren en kompensation på 8.730 kr., men klageren stiller sig fortsat ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver "Rejsens pris 66.895,-".

Bureauet gør i mail af 14. august 2017 til klageren bl.a. gældende:

"...

Det er fuldt ud forståeligt at I er utilfredse over vores manglende information omkring ændringen i Udenrigsministeriets rejsevejledning og dens anbefaling mht. Selingan Island. Vi har desværre ikke været opmærksomme nok og det beklager jeg meget. Vi har nu iværksat en procedure der skal forhindre at det samme sker i fremtiden.

Vi forsøger altid at være på forkant med tingene, være velinformerede og opmærksomme i forhold til vores viden om vores destinationer, men denne gang er det desværre glippet.

I forhold til at hæve rejsen med fuld refundering finder jeg ikke grundlag for dette ved at 1 dags oplevelse bliver umuliggjort.

Jeg kan sagtens forstå at rejsen ikke levede op til jeres forventninger, idet turen til Selingan ikke blev gennemført og oplevelsen af skildpadder udeblev.

...”

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

”...

Vi anerkender fejlen og beklager meget at vi ikke har været opmærksomme på ændringen i UM's rejsevejledning omkring Malaysia, så vi forud for kundens rejse kunne have informeret om det og foretaget de nødvendige ændringer.

...”

### **Ankenævnets afgørelse**

Ifølge pakkerejselovens § 9, stk. 3, kan en kunde afbestille en pakkerejse, hvis der inden for et tidsrum af 14 dage før pakkerejsens påbegyndelse på rejsmålet eller i umiddelbar nærhed af dette forekommer krigshandlinger, naturkatastrofer, livsfarlige smitsomme sygdomme eller andre hermed ligestillede begivenheder. Kunden har i så fald krav på tilbagebetaling af samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen.

Det er ubestridt, at Udenrigsministeriet den 10. maj 2017 – 62 dage før klagerens afrejse – ændrede sin rejsevejledning til Malaysia, hvor de frarådede ikke-nødvendige rejser til ”Sabahs østkyst mellem havnebyerne Sandakan og Tawau samt øerne ud for kysten pga. risiko for bortførelse. Det gælder blandt andet øerne Pom Pom, Mabul, Sipadan, Selingan (”Turtle Island”) og Langkayan.”

Udenrigsministeriet anfører endvidere ”Byerne Sandakan, Lahad Datu og Tawau kan bruges som udgangspunkt for besøg ind i landet, men vi fraråder ikke-nødvendige rejser på kyststrækningen mellem de tre byer.”

Efter Ankenævnets opfattelse var det planlagte ophold på Selingan Island og den benyttede sejlroute fra Sandakan til Kinabatangan River og retur omfattet af Udenrigsministeriets Rejsevejledning af 10. maj 2017.

På denne baggrund, og under hensyn til at turen til Selingan Island for at se havskildpadder var en af turens højdepunkter, finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med mangler.

Da rejsen ikke findes at have været ganske uden værdi for klageren, og da der således ikke er grundlag for at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt, fastsættes nedslaget efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 9.000 kr.

Da klageren i forhold til det fremsatte krav 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 :**

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 9.000 kr. til klageren [K] samt renter af 6.090 kr. fra den 30. august 2017 og af 2.910 kr. fra den 18. januar 2018. 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