

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 29/04

afsagt den

REJSEMÅL: Singapore og Krabi (Thailand), 6.01.- 20.01.2004.

PRIS: 22.006 kr.

KLAGEN ANGÅR: Medrejsende hustru, som er islandsk statsborger, blev nægtet indrejse i Thailand på grund af manglende visum.

KRAV: Erstatning for ekstraudgifter i Singapore samt refusion på 50 % af rejsens pris.

SAGEN INDBRAGT: 9. februar 2004.

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 11. november 2003 en rejse for 2 personer til Singapore og Krabi (Thailand) for perioden fra tirsdag den 6. januar 2004 til tirsdag den 20. januar 2004 med indkvartering på Hotel Orchard i Singapore fra den 7. til den 9. januar, på Krabi Thai Village Resort fra den 9. til den 18. januar og igen på Hotel Orchard i Singapore fra den 18. til den 19. januar.

Klagerens hustru blev imidlertid nægtet indrejse i Thailand på grund af manglende visum, idet hun er islandsk statsborger. Klageren og dennes hustru måtte derfor returnere til Singapore.

Klageren gør gældende, at han ikke forud for rejsen har modtaget bureauets generelle betingelser, at bureauet vidste, at hustruen var islandsk statsborger, og at bureauet derfor som den professionelle part burde have oplyst om kravet om visum.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 23. januar 2004 til det indklagede bureau:

”

Problemerne startede fredag formiddag den 9. januar efter landingen i Krabi lufthavn. Som islandsk statsborger og dermed indehaver af et islandsk pas blev min kone nægtet indrejse i Thailand, da der kræves visum udstedt i forvejen. Vi blev noget chokerede, da vi flere gange har været i Thailand uden problemer af nogen art.

.....

Tilbage i Singapore ønskede vi blot at få fremskyndet hjemrejsedagen mest muligt og forsøgte derfor at kontakte jer via vores mobiltelefon.

.....

Hvor om alting er, så lykkedes det dels igennem jer og dels ved vor egen ihærdige indsats på stedet at få anvist et dobbeltværelse næste dag på hotel ”Golden Landmark”, og at komme på ventelisten hos Singapore Airlines, da drømmen om Krabi – ja forblev en drøm.

.....

I burde have vidst for hvilke landes statsborgere, der kræves visum. At min kone er islænding, vidste I udmærket inden afrejsen, da hun og en af jer i telefonen talte om hendes islandske fornavn. Dette forhold kombineret med hendes (godt nok svage) accent, burde ikke efterlade nogen tvivl om hendes nationalitet.

Vi har gennemgået alt materialet fra jer, men ingen steder kan vi se, at det er op til den rejsende selv at undersøge en eventuel visumpligt. Som nævnt før, har vi flere gange været i Thailand uden indrejseproblemer, så derfor kan man næppe bebrejde os – som i denne henseende er amatører – at vi ikke foretager diverse undersøgelser.

Gør vi op, hvad vores merudgifter har været, fås følgende:

- | | |
|---|---------------|
| • Mobiltelefonsamtaler Singapore – Danmark | DKK ca. 2.000 |
| • Taxakørsel | DKK ca. 800 |
| • Hotel ”Golden Landmark”, overnatning (Dokumenteret) | SDOL 693 |
| • ”Orchard Hotel”, overnatning (Dokumenteret) | SDOL 179 |

.....

Som plaster på såret for en spoleret ferie ville det været ret og rimeligt, at I refunderede os halvdelen af prisen samt naturligvis vores positive merudgifter i Singapore.
.....”

Klageren kræver således erstatning for sine ekstraudgifter i Singapore samt refusion på 50 % af rejsens pris.

Det indklagede bureau har i brev af 27. januar 2004 til klageren bl.a. gjort gældende:

”.....

Jeg vil først ridse vores generelle betingelser op, som er udsendt sammen med fakturaen, vedr. kundens pligter, således at vores retningslinjer er gjort helt klart:

”KUNDEN ER FORPLIGTET TIL AT SØRGE FOR GYLDIGT PAS OG EVENTUELLE NØDVENDIGE VISA OG VACCINATIONER...”

Dette gør ikke Jeres oplevelser mindre beklagelige, men jeg skal understrege, at det er kundens pligt at sørge for relevante informationer og papirer.

.....

Jeg kan med baggrund i vores generelle betingelser ikke tilbyde nogen form for refusion, hverken hvad gælder forhold som kommer sig af, at I ikke har orienteret Jer om de diplomatiske forbindelser mellem Thailand og Island, og ej heller de uudnyttede ydelser i Thailand.

.....”

I sin følgeskrivelse til klageformularen til Ankenævnet har klageren bl.a. anført, at:

”....

Selv om B skulle have fremsendt ”Generelle Betingelser...”, hvad De altså *ikke* har, burde de, som de specialister de er, have gjort os opmærksom på, at visumfritagelse blev ophævet den 1. august 2003, ca. 3½ måned før vi bestilte rejsen.

.....”

Det indklagede bureau har i brev af 18. februar 2004 til Ankenævnet henvist til bureauets generelle betingelser samt til bureauets katalog, hvor der om visum til Thailand står: ”Der kræves ikke visum for danske statsborgere ved ophold under 30 dage.”

Ankenævnets bemærkninger.

Efter § 6, stk. 1, i pakkerejseloven skal arrangøren inden aftalens indgåelse give kunden oplysninger om bl.a. bestemmelser vedrørende visum.

Det følger af lovens § 29, stk. 1, at kunden selv skal sørge for de til rejsen nødvendige pas, visa og vaccinationer.

Ankenævnet finder ikke, at klageren har godtgjort, at han selv eller hustruen i forbindelse med bestillingen af rejsen udtrykkeligt over for bureauet har oplyst, at hustruen er islandsk statsborger, og nævnet finder heller ikke i øvrigt grundlag for at antage, at bureauet var bekendt hermed.

Bureauet findes herefter ikke at have haft særlig anledning til at oplyse om visumregler for andre nationaliteter end dansk, og bureauet kan derfor ikke bebrejdes ikke at have oplyst herom.

Efter Ankenævnets opfattelse er klageren i et tilfælde som det foreliggende - uanset at klagerens hustru tidligere har rejst til Thailand uden visum – nærmest til undersøge visumreglerne og sikre sig de nødvendige visa.

Klagerens krav kan derfor ikke imødekommes.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.