

REJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 312/05

afsagt den

REJSEMÅL: Egypten (Nilcruise, Cairo og Sharm El Sheikh).
21.07. – 04.08.2005

PRIS: 16.990 kr. (ekskl. visum)

KLAGEN ANGÅR: Efter 1 uge blev rejsen - mod klagerens vilje – afbrudt på grund af terrorangreb i Sharm El Sheikh.

KRAV: Tilbagebetaling af hele rejsens pris samt kompensation for 1 uges tabt ferie, i alt 25.290 kr.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen tilbagebetalt 6.160 kr. til klageren.

SAGEN INDBRAGT: 6. september 2005

Sagsfremstilling

Klageren købte den 7. juni 2005 en rundrejse ("Kefren 1. klasse") for 2 personer til Egypten for perioden fra torsdag den 21. juli til torsdag den 4. august 2005 indeholdende 1 uges krydstogt på Nilen med indkvartering i dobbeltkahyt på øvre dæk fra den 21. juli til den 28. juli, 3 overnatninger på Hotel Ramses Hilton i Cairo fra den 28. juli til den 31. juli og 4 overnatninger på Hotel Mövenpick Golf i Sharm El Sheikh fra den 31. juli til den 4. august.

På klagerens faktura er rejsens pris angivet som en samlet pris på 7.999 kr. pr. person plus et tillæg på 480 kr. pr. person, obligatorisk ansvarsforsikring samt visum.

I bureauets prislister er rejsens pris angivet til 7.599 kr. + diverse tillæg, f.eks. halvpension på Hotel Mövenpick Golf (480 kr. pr. person) og garanti for kahyt på et af de øverste dæk (400 kr. pr. person).

Af prislister fremgår endvidere, at grundprisen for en uges krydstogt alene er 4.999 kr.

Af bureauets udbudsmateriale fremgår bl.a.:

".....

Vores Nilkrydstogt, kombinationsrejse og rundrejser er bygget op som moduler. Udgangspunktet – en uges Nilkrydstogt – er det samme for alle de fire rejser. Men herefter bestemmer du selv, hvad der skal bygges ovenpå.

Du kan vælge mellem:

- 1) KRYDSTOGT: 8 dage
1 uges krydstogt på Nilen
- 2) KOMBINATIONSSREJSER: (15 dage)
1 uges krydstogt på Nilen +
A) en uge på hotel i Luxor eller
B) på hotel i Sharm el Sheikh ved Rødehavet
- 3) KEOPS – LILLE RUNDREJSE: 10 dage
1 uges krydstogt på Nilen
+ 2 dage på hotel i Cairo
- 4) KEFREN – STOR RUNDREJSE: 15 dage
1 uges krydstogt på Nilen
+ 3 dage på hotel i Cairo
+ 4 dage på hotel i Sharm el Sheikh ved Rødehavet
....."

Klageren gør gældende, at "vores ferie blev totalt ødelagt, da vi blev tvunget hjem 1 uge efter terroristbombning i Sharm på trods af den store afstand fra vores opholdssted".

Klageren har i brev af 1. august 2005 til bureauet nærmere begrundet sin klage således:

”.....

Undertegnede særdeles skuffede gæster, som ufrivilligt fik drømmerejsen til Egypten (Kefren 15 dages rundrejse, 1. klasse) afbrudt af bureauet under henvisning til gæsternes sikkerhed i forbindelse med episoden i Sharm el Sheikh. Naama Bay, ønsker herved at fremsætte krav om fuld erstatning for den ødelagte ferie samt passende kompensation for op-tjente, men spildte feriedage.

Vi finder, at der er voldsom diskrepans mellem bureauet' frygt for terror og det faktum, at der på krydstogtskibet ikke fandtes internatadgang, endsize at bureauets-rejseledere heller ikke var i besiddelse af en bærbar PC med internetadgang.

Desuden er det vanskeligt at godtage årsagssammenhæng mellem begivenhederne i Sharm el Sheikh, som ligger flere kilometer derfra og vores tur til Cairo og bade/dykkerferie i Sharm. Vi lå til kaj i Aswan, da Naama Bay bombningen indtraf.

Efter episoden i Naama Bay var informationsniveauet til bureauet' gæster langt under lav-mål, da rejselederne som anført ikke rådede over en PC med internetadgang. Først efter krav fra vores side (se bilag) blev der omsider givet en meget mangelfuld information, idet vi kun fik at vide, "at Cairo- og Sharm-opholdene var aflyst under henvisning til sikkerhedsproblemer, og at man fra bureauet' side ville forsøge at gennemføre Nilkrydstogtet de næste 5 dage. (Hvilket ikke bidrager meget til sikkerhedsforklaringens troværdighed).

.....

Bureauet' gæster måtte således selv via mobiltelefon til Danmark søge yderligere oplysninger, hvoraf fremgik, at der ikke var trusler mod Cairo eller Sharm, og at Udenrigsministeriet i TV-avisen kun frarådede rejser til Sinaihalvøen.

.....

Det skal nævnes, at bureauet' gæster ved ankomsten til Luxor selv måtte "gå på nettet" for at hente Udenrigsministeriets udtalelse, hvori det hed "I den konkrete situation i Sharm el Sheikh er det ikke Udenrigsministeriets vurdering, at der er tale om overhængende fare for liv og helbred. De danske efterretningstjenester er enige i denne vurdering". Der er altså ikke tale om evakuering under nogen form!

.....

Adskillige af bureauet' gæster var derfor opsatte på at gennemføre den sidste uge enten i Cairo, Sharm (eller anden badeby), Luxor, Hurghada/EI Guna eller andre steder i Egypten. Vi finder det således aldeles uacceptabelt, at bureauet under dække af sikkerhed ikke straks gav os noget alternativt tilbud på den sidste uges ferieophold på 1. klasse, mens vi var der, vi befandt os ca. 1000 km fra gerningsstedet.

.....

Vores krav er derfor fuld erstatning for den ødelagte ferie samt kompensation for de spildte feriedage. Ingen af os havde på noget tidspunkt blot overvejet at købe en rejse, der dækker 1 uges krydstogt på Nilen alene.

.....”

Bureauet har i brev af 10. august 2005 til klageren bl.a. anført:

”.....

Set i lyset af terrorangrebene i Sharm el Sheikh valgte vi - som I ved – af sikkerhedshensyn at evakuere alle vores gæster, også Jer der har været i Luxor og/eller Cairo, der ikke var direkte berørt af terroren.

Vi har konsulteret med Danmarks Rejsebureauforenings jurist og Danmarks Rejsebureauforening har vurderet, at alle der er blevet sendt en uge for tidligt hjem fra Luxor, får refunderet en forholdsmæssig del af rejsen, beregnet som forskellen i prisen mellem 1 og 2 ugers rejse baseret på prisen i kataloget – dvs. I får refunderet hele den sidste uge, som I ikke gjorde brug af.

.....

Her ser du, hvordan vi har beregnet jeres compensation:

.....

	Antal	stykpris	
Grundpakkepris – 1. kl. Kefren rundrejse	2	7.599,00	15.198,00
Grundpakkepris – 1. kl. nilkrydstogt	2	-4.999,00	-9.998,00
		I alt	5.200,00
Tillæg: Halvpension Mövenpick Golf	2	480,00	960,00
Vedlagt check			6160,00

Vi har erfaret at mange af vores gæster blev meget vrede over at vi tog beslutningen om at evakuere — og stoppe alle flyvninger frem til 15/9 — ikke mindst dem, der har boet langt fra bomberne i Sharm el Sheikh.

Men vi håber også at I har forståelse for, at vi tog en beslutning på baggrund af, at udenrigsministeriet havde frarådet alle unødige rejser — ikke bare til Sharm el Sheikh by, men til hele Sinaihalvøen, hvor alle vores flyvninger går til — selv flyene til Luxor går via Sharm el Sheikh.

Udenrigsministeriet mente, at så længe vores gæster bare blev inden døre, ville der ikke være fare for deres liv og de mente derfor ikke der skulle sættes en officiel dansk evakuering i gang.

Vi mente omvendt ikke, at det gav mening, at advare dem der var herhjemme om, at det var farligt at rejse dernede, men så ikke samtidig ville hjælpe de, der som jer var dernede. På den baggrund valgte vi at tage vores beslutning om at evakuere alle, da vi ikke mente, at vi kunne garantere for jeres sikkerhed.

.....

Vi beklager meget, at informationen i visse tilfælde har været både mangelfuld, langsommelig og divergerende. Men vi håber også på jeres forståelse for, at vi i den pågældende situation på det nærmeste blev rendt over ende af nervøse gæster, pårørende og pressen.

.....”

Klageren har efterfølgende indbragt sagen for Rejse-Ankenævnet, idet hun ikke stiller sig tilfreds med den modtagne kompensation, men derimod kræver tilbagebetaling af hele rejsens pris samt en erstatning på 8.000 kr. for tabte feriedage.

Det indklagede bureau har i udateret brev til Ankenævnet gjort følgende gældende:

”.....

Klageren har købt en rejse, der består af en uges Krydstogt på Nilen + 3 nætters hotelophold i Cairo + 4 nætters hotelophold i Sharm el Sheikh med afrejse den 21/7. Men pga. bombeterroren i Sharm el Sheikh den 23/7 og Udenrigsministeriets heraf følgende fraråden af rejser til hele Sinaihalvøen var det ikke muligt at gennemføre den sidste del af opholdet. Klageren blev ligesom alle andre gæster i Luxor derfor fløjet direkte hjem fra Luxor den 28/7 og har som følge heraf fået refunderet alle udgifter til opholdet i Cairo og Sharm el Sheikh.

Men klageren anfører at hele ferien er blevet ødelagt som følge af at vi har sendt dem hjem, og kræver derfor hele rejsens pris på 17.290 kr. refunderet plus en kompensation på yderligere 8.000 kroner for ødelagt ferie. Dette mener vi ikke der er grundlag for.

For hele den første uge af rejsen med en uges krydstogt på Nilen med helpension og alle udflugter er blevet gennemført upåklageligt.

.....

Vi har givet et forholdsmæssigt afslag, svarende til den del af rejsen der er mistet. At den første uges Nilkrydstogt udgør langt den største del af rejsens pris illustreres af, at vores rejser er bygget op som moduler, hvor man selv bygger det ovenpå man ønsker, og her har klageren valgt at bygge et modul ovenpå, der består af 3 nætter på hotel med morgenmad i Cairo og 4 nætter på hotel i Sharm el Sheikh.

Vi vil i den forbindelse henlede opmærksomheden på at der i vores katalog specifikt står at vores rejser er "...bygget op som moduler. Udgangspunktet — en uges krydstogt er det samme for alle fire rejser. Men herefter bestemmer du selv, hvad der skal bygges oven på." (siderne i kataloget er vedlagt som bilag A)

Ydermere kan man af prislisten tydeligt se prisforskellen mellem en uges krydstogt og en Rundrejse med en uges krydstogt på Nilen + en uges ophold i Sharm el Sheikh — det fremgår altså tydeligt, hvad merudgiften for den ekstra uge i Cairo og Sharm el Sheikh er nemlig 2600 kr. hertil kommer et tillæg for indkvartering på værelse med bjergudsigt og tillæg for indkvartering på øvre dæk på krydstogtskibet.

.....”

Klageren har i brev af 6. november 2005 til Ankenævnet kommenteret bureauets svar i sagen bl.a. således:

”.....

- Rejsen blev bestilt, købt og betalt i henhold til, at varen skulle bestå af en helhed, som også anført under bureauet' eget navn for rejsen: Kefren, 1. klasse.

- Vi har ikke på noget tidspunkt kun købt en del heraf.
 - Vi har ikke på noget tidspunkt købt rejsen som moduler, som påstået af bureauet – vi har købt en hel rejse, som ydermere har navn i sin helhed: "KEFREN – 1.klasse".
 - Vi har købt en samlet ferie og ikke en sammenstrikket version af noget.
 - Rejsen er købt som en ferie, hvorfor vi klart fastholder, at vores ferie blev totalt ødelagt ved den utidige, ufrivillige hjemsendelse.
-
- I Danmark anvender man såvel planlagte som sammenhængende feriedage, der i forvejen i god tid er aftalt med ens arbejdsgiver, man anvender feriepenge opsparet gennem et helt kalenderår.
- Efter en sådan hjemsendelse kan man ikke komme til sin arbejdsgiver og sige, at nu vil man bare have resten af ferien flyttet til et andet tidspunkt. Arbejdsgiveren kan med fuld rette forvente, at man møder efter den aftalte ferie frisk og veludhvilet. Dette blev jo ikke tilfældet efter vores mislykkede "ferie".

.....

- Vi fastholder, at det beløb bureauet har sendt os ikke kan dække nogen form for erstatningsrejse, det kan ikke engang dække 1 uges ferie.
- Vi fastholder at køb af en rejse – som her til lands ydermere forudbetales – må sidestilles med et hvilket som helst køb af en vare.
- Vi er sikre på, at dersom vi havde købt et møbel eller f.eks. en pels hos Magasin, var Magasin ikke kommet løbende til os bagefter og havde klippet halvdelen af pelsen af – eller afskåret halvdelen af møblet, og derefter påstået, at købet bare skulle erstattes med et symbolsk beløb, da resten sikkert godt kunne bruges.

.....”

Af Udenrigsministeriets rejsevejledning af 25. juli 2005 for Egypten fremgår bl.a.:

”.....

Der er risiko for terrorhandlinger i Egypten, og danske rejsende opfordres til at udvise den største agtpågivenhed, særligt på steder hvor mange udlændinge opholder sig. I lyset af den uafklarede sikkerhedssituation fraråder Udenrigsministeriet alle ikke-nødvendige rejser til Sinai-halvøen indtil videre.

Natten til den 23. juli 2005 eksploderede et antal bomber i feriebyen Sharm el-Sheikh. Der rapporteres om et større antal dræbte og sårede, herunder udenlandske turister. Der er på nuværende tidspunkt ingen meldinger om danskere, der er kommet alvorlig skade. Fire danske turister meldes lettere såret.

.....

De rejsende tilrådes indtil videre at forblive på deres hoteller og i øvrigt følge lokale myndigheders anvisninger.

.....”

Af Rejse-Ankenævnets vejledende retningslinjer af 27. juli 2005 for behandlingen af rejsesager i anledning af terrorangrebet i Sharm el Sheikh fremgår bl.a.:

”.....

Ankenævnet finder, at den rejsende som følge af Udenrigsministeriets beskrivelse og vurdering af den uafklarede sikkerhedsmæssige situation efter terrorangrebet natten til den 23. juli 2005 må anses for at være udsat for en vis nærliggende livsfare ved ophold på Sinai-halvøen.

.....

Kunden har krav på forholdsmæssigt afslag i rejsens pris ved for tidlig hjemrejse.

Kunden kan ikke umiddelbart fremsætte erstatningskrav, heller ikke som følge af for sen hjemkomst.

.....”

Ankenævnets afgørelse

På grund af terrorangrebet i Sharm el-Sheikh natten til den 23. juli 2005 valgte bureauet at afbryde klagerens rejse den 28. juli 2005 - efter 1 uges Nilkrydstogt – og klageren mistede således 3 dages ophold i Cairo og 4 dages ophold i Sharm el-Sheikh.

Efter Ankenævnets opfattelse er der ikke grundlag for at kritisere den måde, hvorpå det indklagede bureau håndterede situationen, der opstod som følge af terrorangrebet, og hvorefter bureauet måtte tillægge hensynet til kundernes sikkerhed afgørende betydning og som følge heraf besluttede, at hjemrejsen skulle ske ved afslutningen af Nilkrydstogtet.

Som følge af den tidligere hjemrejse finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et forholdsmæssigt afslag i rejsens pris, hvilket også - i hvert fald delvist - er erkendt af bureauet.

Afslaget beregnes som et nedslag i rejsens grundpris som anført på rejsebeviset svarende til den procentvise værdiforringelse af rejsen i sin helhed, dvs. bestemt ud fra klagersn bestilling og betaling af en 2 ugers rejse, hvori såvel Nilkrydstogtet som opholdene i Cairo og i Sharm el-Sheikh indgår som en integreret, samlet ferieoplevelse.

Nedslaget fastsættes herefter – beregnet ud fra rejsens samlede 14 døgn – til i alt 8.959 kr., hvori indgår det af klageren betalte tillæg for halvpension på hotellet i Sharm el-Sheikh.

Herfra trækkes det af bureauet allerede udbetalte beløb på 6.160 kr.

Ankenævnet har ved sin afgørelse således ikke fundet grundlag for – som påberåbt af bureauet – at beregne klagerens forringede ferieoplevelse blot som forskellen i prisen mellem 1 og 2 ugers rejse baseret på prisen herfor i kataloget.

Da rejsen ikke findes at have været ganske uden værdi for klageren, er der ikke grundlag for at hæve købet og få rejsens fulde pris tilbagebetalt.

Ligeledes finder Ankenævnet ikke, at klageren har krav på erstatning i øvrigt, herunder for spildte feriedage, allerede fordi den opståede mangel skyldtes udefrakommende omstændigheder i form af et terrorangreb, som bureauet ikke med passende omhyggelighed kunne have forudset ved aftalens indgåelse eller i øvrigt have undgået.

Da klageren kun har fået medhold i begrænset omfang, tilbagebetales gebyret på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 30 dage fra dato betale 2.799 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.