

REJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 322/02

afsagt den

- REJSEMÅL:** Kina, 26.9. — 7.10.2002
- PRIS:** I alt kr. 33.702,- inkl. visum
- KLAGEN ANGÅR:** Utilfredsstillende ændringer i rundrejseforløbet, der bl.a. bevirkede manglende mulighed for at bese dæmningsbyggeriet ved Yangtze, anden flodbåd end oprindeligt lovet samt manglende tid "på egen hånd". Ringere standard af sovekupeerne under togrejsen fra Xian til Peking end kupeerne i tilstødende vogne.
- KRAV:** Yderligere kompensation svarende til, at i alt 10.000 kr. bliver tilbagebetalt.
Klageren har inden ankenævnsbehandlingen modtaget en kompensation på i alt 5.000 kr.
- SAGEN INDBRAGT:** 22. november 2002

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte i maj 2002 en rejse til Kina — Rundrejse "Stille flyder Yangtze — Kejsere, terrakottasoldater og maleriske limstensbjerge — med dansk rejseleder" — for perioden fra torsdag den 26. september til mandag den 7. oktober 2002 med indkvarteringer, forplejning og udflugter ifølge udførligt dag til dag program.

I brochurens indledning er rejsen bl.a. beskrevet således:

”.....

Kina fascinerer bestandigt med sine modsætningsfyldte folkeslag og helt unikke natur. Og denne rejse er ikke kun en pilgrimsfærd mellem de klassiske seværdigheder i Peking, det poesifyldte landskab omkring Yangtze-floden mod syd og de vidtstrakte støvede gule sletter omkring Xian.

En tur på Yangtze-floden vil uden tvivl være en mindeværdig oplevelse. Ikke mindst fordi det gigantiske dæmningsprojekt ved De Tre Kløfter vil betyde, at vandstanden i Yangtze-floden i år 2003-2009 vil stige op mod 100 meter og lægge næsten halvdelen af de nuværende seværdigheder under vand. Rejsen er også en episk pirrende oplevelse på tværs af grænserne mellem det gamle og nye, det kendte og ukendte.

På "Stille Flyder Yangtze" taber man sit hjerte til Kina — for altid!

.....”

En uge før afrejsen modtog klageren følgende skrivelse af 19. september 2002 fra bureauet:

”.....

Vedlagt finde De deres afrejsepapirer, samt opdateret program for turen. Venligst bemærk at der, pga. af annulleret fly fra Peking til Yichang, er ændret i programmet for den første dag i Kina.

Når De ankommer til Peking vil De nu starte med en lille sightseeingtur til "Himlens Tempel", hvorefter De sent på eftermiddagen flyver videre til Wuhan. Efter ankomst til Wuhan vil De blive kørt videre i Bus til Yichang. Undervejs vil der blive stoppet ved en restaurant, hvor Deres aftensmad vil blive serveret. De ankommer sent på aftenen til Yichang, hvor M/S Marco Polo*** (i stedet for Isabella nr. 6***) ligger klar til at sejle Dem op af floden.

.....”

Klageren gør gældende, at "rejsen i form og udførelse beklageligvis ikke svarede til de i programmet anførte punkter" og anfører i skrivelse af 10. oktober 2002 til bureauet bl.a.:

”.....

Vi kan bl.a. meddele:

- Umiddelbar før afrejsen modtog vi meddelelse om ændring af programmet for den første dag i Kina uden på nogen måde at erfare, at dette indebar yderligere konsekvenser for turen, og vi fik således ikke mulighed for en evt. annullering.
- I ovennævnte meddelelse blev det bl.a. nævnt, at der efter ankomsten til Peking ville blive arrangeret en lille sightseeing tur til "Himlens Tempel". Dette viste sig tidsmæssigt ikke at være muligt. I stedet blev tiden brugt til kørsel fra lufthavnen

gennem Peking for at spise frokost for så herefter at køre samme vej tilbage gennem Peking til lufthavnen igen.

- At det i Berlingske Tidende og Deres program fremhævede gigantiske dæmningsprojekt udgik af programmet. Da såvel jeg selv som min hustru igennem de sidste 40 år har været beskæftiget indenfor byggebranchen, havde dette punkt i programmet selvfølgelig en meget høj prioritering. Tilmeldingen til rejsen var motiveret ved dette, og projektet skulle da også være en bærende del af de næste dages program på floden. Denne udflugt til dæmningen var en del af "Marco Polo's" udflugtsprogram, men var allerede blevet afviklet om eftermiddagen.
- Ved ankomsten (ca. kl. 01.30) til båden "Marco Polo" natten til den 28. september, efter at vi havde tilbragt den forrige nat med flytransport fra København, viste det sig, at der var rod i indkvarteringen, hvilket betød 1-2 timers ekstra ventetid samt usikkerhed om, hvornår vi kunne gå til ro.
- Iflg. programmet skulle togrejsen fra Xian til Peking foregå i 4-personers 1. classes sovekupeer. De kupeer, som vi fik anvist, viste sig at være i en væsentlig ringere standard end kupeer i tilstødende vogne.
- Besøget ved Maos grav / mausoleum samt besøget på medicinnarkedet udgik begge.
- Programmet afveg på mange yderligere punkter fra det oprindelige (fly-ombookning, programrækkefølge, tid på egen hånd som generelt udgik m.m.) delvis forklaret ved, at det i besøgsdagene var nationalfestdage, hvilket dog ikke burde give anledning til overraskelser for en rejsearrangør.
- Iflg. de to første programmer anfører A, at for at sikre den rejsende det bedste udbytte af rejsen, vil der på vore rejser sjældent være over 25 deltagere. Her deltog i alt 30 deltagere.

Alle ovennævnte punkter kunne have været afhjulpet ved omhyggelig og rettidig planlægning og ansvarsfølelse over for rejsedeltagerne. Vi føler os på ovennævnte baggrund berettiget til at rejse krav om en væsentlig godskrivning af det indbetalte beløb. Rejsen havde i forvejen en pris over markedsgennemsnittet, hvilket for os var i orden, såfremt kvaliteten var til stede.

.....”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 2.500 kr. pr. person, i alt 5.000 kr., men stiller sig ikke tilfreds hermed.

Klageren kræver yderligere kompensation svarende til, at i alt 10.000 kr. bliver tilbagebetalt.

Det indklagede bureau har i fællesskrivelse af 4. november 2002 til samtlige deltagere i rejsen bl.a. anført:

”.....

De fremsendte reklamationsskrivelser varierer lidt, men vi har valgt at behandle dem samlet, da det jo er en og samme rejse, hvilket også betyder, at vor afgørelse omfatter alle deltagere,

uanset om de har reklameret eller ej.

Problemerne med rejsen opstod relativt kort før afrejsen, hvor det viste sig, at vi ikke kunne få de flyforbindelser, som rejsen oprindelig var baseret på. Det oprindelige fly mellem Peking og Yichang (der er kun en flyvning om dagen) blev pludselig flyttet fra at have aftenafgang til nu at afgå om morgenen - altså før gruppen landede i Peking. For at sikre ankomst til Yangtze-floden i tide, valgte vi derfor den næstbedste løsning, nemlig at ændre rejseruten så gruppen kunne flyve til Wuhan for derfra at fortsætte med bus til båden. Ændringer er noget der sker en gang i mellem, hvilket vi i øvrigt også tager forbehold for i beskrivelsen.

Vi havde ingen muligheder for at forudse, at flyet ville blive forsinket fra kl. 16.30 til kl. 18.40. Denne afgørelse er suverænt luftfartsselskabets og havde tekniske årsager, hvorfor vi også først modtog besked om forsinkelsen ude ved gaten kort før planlagt afgang fra Peking. At nogle klagerer anfører, at grunden til forsinkelsen skyldtes manglende genbekræftelse af reservation og/eller overbooking af flyet er således direkte usandt. Ofte er ændringer i programmet ikke det store problem, da rejserne normalt kan ændres lidt uden, at det går nævneværdigt ud over indholdet. I dette tilfælde var en stor del af rejsen selve sejladsen på Yangtze-floden. Vi omarbejdede rejseplanen inden afrejsen og udsendte et nyt program med ændringerne sammen med afrejsedokumenterne. Det nye program var det bedste, vi kunne få ud af mulighederne, men vi erkender, at det afviger noget fra det oprindeligt udsendte materiale. Det er således meget beklageligt, at den sene ankomst betød, at det skulle tage yderligere to timer at få kahytter til alle.

Nogle har klaget over kvaliteten af båden "Marco Polo" og finder det svært at identificere den som trestjernet. "Marco Polo" er rent hardwaremæssigt den bedste båd, der pt. sejler på Yangtze-floden: den er bygget i 1997 og er netop blevet totalrenoveret.

Den sejlads gruppen deltog i var bådens anden sejlads siden renoveringen. Begrebet trestjernet betyder turistklasse, og når man deltager i en sejlads på Yangtze-floden i Kina, bør man som rejsende forstå, at kvaliteten i Kina er påvirket af det faktum, at Kina stadig er et land i udvikling.

En sejlads på Yangtze-floden er en oplevelse, som går langt udover målingen af luksus og komfort.

Det er yderst beklageligt, at gruppe mistede oplevelsen af det store dæmningsbyggeri ved Yangtze. I nogle skrivelser gøres dette nærmest til rejsens hovedformål, hvilket nok er noget i overkanten af intentionerne med rejsen, der jo netop fokuserer på, at man skal se alt det, der forsvinder med dæmningsens færdiggørelse. Det skal påpeges, at besøget på dæmningsbyggeriet normalt varer under 1 time, hvilket må siges at være en meget lille del af en 12-dages rejse til Kina. Dæmningsprojektet er et igangværende byggeri, som desværre ikke altid kan være åbent for turister. De kinesiske myndigheder er meget restriktive og autoritære, hvorfor de nogen dage uden yderligere varsel forbyder turistbåde at anløbe byggepladsen. I dette tilfælde, og på baggrund af Deres klager, har vi bedt om en officiel begrundelse via vores samarbejdspartner i Kina. Vi har fået den forklaring, at dæmningsprojektet på den dag kun var åbent for arbejdssejladser. Der sejles med farligt gods og materiel, og på sådanne dage tillader de kinesiske myndigheder af sikkerhedsmæssige grunde ikke turister at opholde sig på eller i nærheden af byggepladsen.

I Xi'an klages der over mistet tid på egen hånd og et noget presset program. Det er beklageligt, at der er så mange spændende ting at opleve i Kina, at det kan være svært at nå det hele i behagelig tid, og vi som rejsebureau er kedede af, at det gik udover netop den tid, som De selv kunne råde over i Xi'an. På grund af et ændret fly fra Chongqing til Xi'an ankom vi

først til Xi'an sent på aftenen i stedet for først på eftermiddagen. Dermed måtte udflugtsprogrammet i Xi'an udskydes til den efterfølgende dag. Det betød så at programmet i Xi' an generelt måtte rykkes. Som et plaster på såret valgte rejselederen på vegne af A at udnytte den ekstra tid i Chongqing på bedst mulige måde ved uden beregning at give en masse ekstra oplevelser, som ellers ikke stod i programmet:

- Tur med kabelbane over Jialing-floden
- Besøg i "Chongqing People's Hall" og tilhørende kunstgalleri
- Besøg på et lokalt madmarked
- Besøg i Luohan-templet, et af de mest berømte templer i området
- Middag på en af de bedste hot-pot restauranter i byen

Nogle få har klaget over liggevoغنens standard. Nogle hævder, at kun 4 gæster skulle have fået den lovede første klasse, den resterende del af gruppen fik hvad klager betegner som "almindelig softbed turistklasse". Dette er *direkte forkert*. Der findes på kinesiske tog fire klasser, heraf to med sæder og to med ligge/sovevogne. Kun de to sidstnævnte vil blive behandlet her. De er:

- Soft-sleeper (første klasse, sovevogn) bestående af en fire-sengs kupe med en aflukkelig og aflåselig dør ud mod gangen samt air-condition.
- Hard-sleeper (anden klasse/liggevogn) bestående af kupeer eller "båse" med 6 køjer uden afskærmning eller dør ud mod gangen.

Der findes altså ikke en bedre standard end soft sleeper, som er nøjagtig det, alle gæster fik. Der findes forskellige vogntyper, men faciliteterne er ens som skitseret ovenfor.

Der er også nogle, der har påpeget, at man mistede besøg ved Maos mausoleum og medicinmarkedet. Uden at forklejne noget, bør det nævnes, at det ind i mellem sker at man må springe den gode formand Mao over fordi myndighederne (igen uden varsel) på kinesisk vis lukker adgangen til Mausoleet. I dette tilfælde fordi der opstod uroligheder i køen. Ligeledes er medicinmarkedet et af de punkter der udgår, når rejsen er presset, fordi man så at sige finder små medicinmarkeder overalt i Kina og rejselederen godt kan få den dimension ind i rejsen alligevel.

Selvom vi har afviklet rejsen så godt som muligt efter omstændighederne, udsendt revideret rejseplan, taget forbehold for ændringer (se sidste side i det oprindeligt udsendte program under **Forbehold/Ændringer**), og at man almindeligvis må regne med visse tekniske vanskeligheder, når man rejser i så fremmedartede egne af verden, er der ingen tvivl om, at De er berettiget til en form for kompensation.

.....

Vedlagt finder De således en check på 2.500,- kr. pr. person svarende til 15% af rejsens pris. Beløbet dækker de mangler og gener De oplevede pga. ændringerne i programmet.
.....”

Klageren har i sine kommentarer af 9. november 2002 til ovenstående skrivelse fra bureauet bl.a. anført:

”.....

Niveauet i denne svarskrivelse rangerer så lavt, at den grænser til det uforskammede. Samtidig virker det meget arrogant, at A sender en generel skrivelse til alle rejsedeltagere og ikke svarer separat på de enkelte klageskrivelser.

.....

Brevskriveren på Deres svarskrivelse har den opfattelse, at dæmningsbyggeriet ved Yangtze i nogle skrivelser nærmest gøres til rejsens hovedformål!!! Se, vi mennesker har selvfølgelig forskellige ønsker om, hvad man helst vil se på en given rejse. Men! Dette dæmningsbyggeri indbefatter verdens største - regnet effektmæssigt - kraftværk, Sanxia. Enhver må kunne forstå at få lov til at beskue et sådant bygværk prioriteres meget højt når vi selv igennem mange år, såvel herhjemme som i udlandet, har fulgt/medvirket til gennemførelse af store byggeprojekter.

Det er nu engang dette projekt, der er årsag til de store tvangsforflytninger med tilhørende nedrivningsarbejder samt nybyggerier, som vi løbende kunne bese ved vor videre sejlads med "Marco Polo".

.....

Fakta er, at det aldrig har været hensigten, at båden "Marco Polo" skulle have gjort ophold ved dæmningsbyggeriet!!! Dette faktum må I have vidst, da I fremsendte skrivelsen dateret 19. september 2002 eller måske har Jeres agent tilbageholdt denne oplysning over for Jer. Ansvar for herfor ligger under alle omstændigheder hos A. Vi havde således ikke mulighed for eventuelt at annullere rejsen.

.....”

Bureauet gør endvidere i skrivelse af 20. januar 2002 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”.....

Som klager påpeger, blev det nødvendigt at benytte en anden flodbåd end oprindeligt angivet i programmet, nemlig M/S Marco Polo, der netop er blevet totalrenoveret og er af samme standard som den oprindeligt angivne.

Dette bådskip har dog intet at gøre med det faktum, at besøget ved Yangtze-dæmningen udgik, og vi må derfor tilbagevise klagers antagelse om dette. Både programmet og standarden for de to både er identisk, og stoppet ved Yangtze-dæmningen var en del af programmet på begge både. Som allerede forklaret i vores svar til klager af 4. november 2002, var årsagen til, at dæmningsbesøget måtte udgå, et forbud fra de kinesiske myndigheder mod andet end arbejdssejladser på lige netop på den dag, klagers rejsegruppe ifølge programmet skulle have besøgt dæmningen. Dette er naturligvis yderst beklageligt, og vi har da derfor også i forbindelse med nævnte svarbrev af 4. november kompenseret for dette.

.....

Gruppens ankomst ved båden omkring midnat havde ikke indflydelse på, om dæmningen kunne anløbes den næste dag. Hvad der har indflydelse herpå, er de direktiver, som myndighederne udstikker. Der er et voldsomt trafikpres på floden. Ved de smallere passager er det almindeligt, at floden ensrettes i op- eller nedadgående retning i perioder på nogle timer, ligesom det hænder, at anløb ved fx dæmningen ikke er mulige p.g.a. kapacitetsproblemer. Dette er ikke forhold, som vi har mulighed for at ændre på. Var gruppen ankommet ved båden klokken ca. 22.00, som det ville have været tilfældet, såfremt gruppen ikke var blevet forsinket i Beijing, eller var gruppen ankommet klokken ca. 19.00, som det havde været tænkt oprindeligt med flyvning direkte til Yichang, havde gruppen stadig ikke haft mulighed for at bese dæmningen fra vandsiden.

Klager anfører i sit brev til Rejse-Ankenævnet af 17. november 2002, at han øjeblikkeligt ville have afbestilt rejsen, hvis han før afrejse havde fået besked om, at dæmningsbyggeriet alligevel ikke kunne besøges. A ønsker i den forbindelse, at gentage, at vi ikke inden afrejse var klar over, at besøget af dæmningsbyggeriet ikke kunne gennemføres. Som rejsebureau er det vores fornemmeste opgave at give vores kunder den optimale oplevelse, og derfor er vi

naturligvis meget kede af, at dæmningsbesøget blev aflyst af de kinesiske myndigheder. Vi er overraskede over, at klager nu gør besøget på dæmningsbyggeriet til turens hovedformål eller en særlig betingelse for deltagelse i rejsen, og vil i den forbindelse gentage følgende passage fra vores svar til klager af 4. november 2002:

"Det er yderst beklageligt, at gruppe mistede oplevelsen af det store dæmningsbyggeri ved Yangtze. I nogle skrivelser gøres dette nærmest til rejsens hovedformål, hvilket nok er noget i overkanten af intentionerne med rejsen, der jo netop fokuserer på, at man skal se alt det, der forsvinder med dæmningsens færdiggørelse. Det skal påpeges, at besøget på dæmningsbyggeriet normalt varer under 1 time, hvilket må siges at være en meget lille del af en 12-dages rejse til Kina."

Ankenævnets bemærkninger

Efter Ankenævnets opfattelse må man – som også angivet i rejseplanen – ved at deltage i et så omfattende rundrejsearrangement være forberedt på, at der kan forekomme visse afvigelser fra dag-dag programmet.

Sådanne afvigelser kan ganske vist virke generende, men kan i forhold til aftalegrundlaget efter en helhedsvurdering ikke anses som mangler.

Ankenævnet finder imidlertid, at afviklingen af rundrejsen på visse punkter – navnlig pga. usikkerheden/ventetiden i forbindelse med indkvarteringen på flodbåden, det manglende besøg på dæmningsbyggeriet samt manglende tid "på egen hånd" i Xian og Beijing – er gået ud over de afvigelser, en rejsende på en rundtur af den omhandlede karakter normalt må være forberedt på at skulle tåle.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris, hvilket også er erkendt af bureauet.

Herefter finder Ankenævnet, at nedslaget til klageren pga. ovenstående mangler passende kan fastsættes til det af bureauet - til samtlige 30 deltagere i rejsen - allerede inden ankenævnetsbehandlingen udbetalte kompensationsbeløb, der udgør ca. 15% af rejsens pris.

Der er derfor efter en helhedsvurdering ikke grundlag for et yderligere nedslag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav om yderligere kompensation tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.