

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 9/04

afsagt den

REJSEMÅL: Indien, 3.10.-11.10.2003

PRIS: 12.118 kr. pr. person.

KLAGEN ANGÅR: Manglende besøg ved rejsens højdepunkt, Taj Mahal, samt Det røde Fort.

KRAV: 6.000 kr. pr. person eller et andet beløb efter Ankenævnets skøn. Inden ankenævnsbehandlingen har klageren undladt at hæve en check på 1.500 kr., som bureauet havde udstedt som kompensation.

SAGEN INDBRAGT: 19. januar 2004.

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte i juli 2003 en rejse til Indien, ”1001 nats eventyr – Kulturrejse i Nordindien med hellige byer, nationalparker og Taj Mahal – 9 dage med dansk rejseleder”, for perioden fra fredag den 3. oktober til lørdag den 11. oktober 2003 med indkvarteringer og udflugter ifølge dag til dag program.

Klageren har sammen med flere andre, der deltog i rejsen, klaget over, at de ikke oplevede Taj Mahal og Det røde Fort på rejsens 8. dag som planlagt.

Af rejseprogrammet fremgår bl.a.:

”.....

I det nordvestlige hjørne af Indien danner byerne Delhi, Jaipur og Agra en historisk og kulturel trekant. En eventyrlig verden af gamle forter, sydende basarer, smukke paladser og små intime landsbyer, hvor befolkningen stadig lever på kanten af en anden tidsalder. Dertil kommer tigerreservatet, Ranthambore, hindutemplerne og festmiddag i ørkenen under åben himmel i den hellige by, Pushkar i Rajasthan og ikke at forglemme, det berømte Taj Mahal i Agra.

.....”

Af dag til dag programmet fremgår, at deltagerne på 7. dagen efter morgenmaden skulle køre mod Agra, hvor deltagerne skulle ankomme sidst på eftermiddagen.

Om 8. dagen fremgår bl.a.:

”Dag 8 / Agra – Delhi

Dagens højdepunkt må uden tvivl siges at være vort besøg i Taj Mahal.

.....

Hele bygningen udstråler en unik ro og harmoni, og det kan være meget svært at løsrive sig fra denne perle. Dog skal vi videre og næste punkt på programmet er Det røde Fort.

.....”

Klageren gør gældende, at Taj Mahal og Det røde Fort på grund af en fejl fra bureauets side ikke blev besøgt, og at to af rejsens dage derfor var spildte.

Forud for Ankenævnbehandlingen har flere af rejsens deltagere korresponderet med bureauet, og den 28. oktober 2003 modtog klageren en check på 1.500 kr. (750 kr. pr. person) som kompensation for de manglende udflugter i Agra. Klageren har imidlertid ikke hævet checken, idet han ikke er tilfreds med beløbets størrelse.

Klageren kræver et nedslag i rejsen pris på 6.000 kr. pr. person.

Klageren har i brev af 22. december 2003 til Ankenævnet – fællesskrivelse med klagerne i sag 101/04, 113/04, 114/04, 115/04, 116/04, 117/04, 118/04, 119/04, 120/04, 121/04, 122/04 og 135/04 - nærmere begrundet sin klage således:

”.....

Som det fremgår af programmet, indgik der i turen på 8. dagen et ophold i Agra med besøg ved Taj Mahal og det Røde Fort.

Det bemærkes i den forbindelse, at hele 7. dagen blev brugt med bustransport fra Rhanthambore til Agra, hvortil vi ankom om aftenen torsdag den 9. oktober d.å.

Ved afgang fra hotellet i Agra fredag morgen, blev vi i bussen af den danske rejseleder informeret om, at besøget ved Taj Mahal ikke kunne gennemføres, da der havde været politiske uroligheder, og området derfor af sikkerhedsmæssige hensyn var afspærret af militæret, og at vi måtte forlade byen.

Der blev direkte forespurgt fra en af deltagerne, om man i det mindste ikke kunne køre forbi Det Røde Fort og se Taj Mahal herfra, idet udsigten over floden til Taj Mahal netop er enestående, som det også fremgår af Bs program. På forespørgslen blev det oplyst af den danske rejseleder, at ”hele området var afspærret af militæret, og at det derfor slet ikke var muligt at komme bare i nærheden heraf.” Tværtimod skulle vi forlade byen hurtigst muligt.

Herefter kørte vi fra Agra til Delhi, idet der blev indlagt et par mindre attraktive besøg undervejs.

Efterfølgende har vi imidlertid måttet konstatere, at de af rejselederen givne oplysninger på ingen måde kan bekræftes, idet vi fra anden side har fået viden om, at der ikke var uroligheder i Agra den 10. oktober, og at området omkring Taj Mahal og Det Røde Fort **ikke** var afspærret fredag den 10. oktober.

.....

Derimod er Taj Mahal **altid** lukket om fredagen for besøgende, og den af rejselederen afgivne oplysning om afspærring må således give anledning til stor forundring.

Til dokumentation herfor kan følgende oplyses:

1. Ved afrejsen fra Delhi Lufthavn talte flere af gruppens deltagere med et dansk ægtepar, LO og KO, der havde gennemført besøg omkring Taj Mahal og i Det Røde Fort fredag den 10. oktober uden problemer og uden at observere nogen form for afspærring eller særlige sikkerhedsforanstaltninger. Som **bilag 2** vedlægges forespørgsel pr. e-mail fra FR (deltager i turen) samt e-mailsvar fra LO og KO.
2. Ligeledes har det ved forespørgsel til Department of Tourism; Uttar Pradesh kunnet konstateres, **at** Taj Mahal altid er lukket om fredagen, og har været det siden oktober 2001, **at** Agra Fort (det røde fort) var åbent for besøg fredag den 10. oktober, og **at** Taj Mahal kunne ses fra den anden side af floden.

.....

Det er i skrivelse fra B anført, at man havde garderet sig mod, at Taj Mahal var lukket ved at fremskaffe specialtilladelse til besøg om fredagen (vedlagt bilag 8). Det fremgår af ansøgningen med den påstemplede tilladelse, at man har søgt d. 9. oktober, altså dagen før, hvilket unægtelig ikke tyder på, at man har planlagt fredagsbesøget i god tid. Yderligere

bemærkes, at der er tale om et besøg af en times varighed, hvilket synes overraskende kort tid, når henses til, at Taj Mahal er turens absolutte højdepunkt og en af verdens største turistattraktioner.

B A/S har videre anført, at der var uroligheder i Agra og bilagt print af The Tribune's internetavis til dokumentation herfor.

.....

Der fremlægges som **bilag 9** fornyet print af samme side, hvoraf fremgår af øverste venstre hjørne, at der er tale om internetudgaven af 14. oktober, der indeholder artikel af 13. oktober. Det fremgår af artiklen (1. afsnit), at urolighederne startede d. 12. oktober om aftenen, altså to dage **efter** den aktuelle besøgsdag.

Det har da heller ikke været muligt på nogle indiske internetavisers hjemmesider at finde artikler om uroligheder i Agra i dagene 9., 10. og 11. oktober.

.....

Vi kan konkludere, at turens hovedattraktion, Taj Mahal og Det Røde Fort, ikke blev besøgt. Vi lægger herved særlig vægt på, at det for flere af gruppens deltagere var den væsentligste årsag til rejsen, og at det selvsagt ikke uden videre er muligt at besøge et så fjerntliggende rejsemål igen.

Vi kan konkludere, at to af rejsens dage er spildte.

.....”

Det indklagede bureau har i brev af 21. maj 2004 til Ankenævnet bl.a. gjort gældende:

”.....

Der er rigtigt, at Taj Mahal **generelt set** er lukket om fredagen. En af bygningerne ved siden af Taj Mahal er en moské, og den bruges til fredagsbøn. Derfor vil man så vidt muligt ikke modtage turister om fredagen. Vi planlægger derfor også vores rejser herefter, men passer alle andre elementer i rejseplanlægningen med, at vi er ved Taj Mahal om fredagen (vi har mellem 25 og 50 grupper i Indien årligt), så gør vi det. Det er ikke noget problem at komme ind om fredagen, hvis man ansøger myndighederne og betaler ekstra for det.

.....

Vi havde en speciel tilladelse til denne gruppe, som også er vedlagt sagen.

.....

Taj Mahal er en vigtig seværdighed på rejsen – ligesom den i forbindelse med en reklamations sag naturligvis er den allervigtigste seværdighed.

.....

Fordi vi har så dygtige lokal-folk på stedet, får vores rejseledere og dermed vi hele tiden meldinger – og den pågældende fredag morgen fik vi besked fra vores lokale samarbejdspartner om, at der var meldinger om optræk til optøjer i byen. Vi ved af erfaring, at de indiske myndigheder er meget restriktive og autoritære, hvorfor de uden varsel forbyder

turister adgang til gader og kvarterer og dermed også til attraktioner (som i dette tilfælde Taj Mahal), hvis der er optræk til demonstrationer eller lign.

.....

Det væsentligste i denne sag er at få afgjort, hvad denne mangel skal koste. Skal den beregnes efter den ”gængse” tarif eller skal der være et nedslag i kompensationen som følge af, at der de facto var uroligheder eller skal en sådan situation være ”gratis”.

.....”

Klageren har i brev af 2. juni 2004 til Ankenævnet – fællesskrivelse med klagerne i sag 101/04, 113/04, 114/04, 115/04, 116/04, 117/04, 118/04, 119/04, 120/04, 121/04 og 122/04 - kommenteret ovennævnte brev bl.a. således:

”.....

For så vidt angår den øvrige del af indlægget bemærkes, at B ikke på nogen måde har forsøgt at dokumentere sin argumentation, herunder hvilke oplysninger rejselederen havde modtaget. Denne manglende dokumentation bør tillægges processuel skadevirkning.

Jeg er naturligvis enig i, at et rejsebureau skal sørge for gæsternes sikkerhed, men det faktum man skal forholde sig til i denne sag er, at det ikke er dokumenteret, at der var uroligheder eller optræk hertil den pågældende fredag, samt det forhold, at rejselederens oplysninger til deltagerne ikke var korrekte.

.....”

Ankenævnets bemærkninger

Det indklagede bureau har i brev af 21. maj 2004 til Ankenævnet bl.a. anført:

”Taj Mahal er en vigtig seværdighed på rejsen – ligesom den i forbindelse med en reklamationssag naturligvis er den allervigtigste seværdighed.

.....

Det væsentligste i denne sag er at få afgjort, hvad denne mangel (Ankenævnet: manglende besøg ved Taj Mahal) skal koste.....”.

Ankenævnet lægger til grund, at Taj Mahal i bureauets program er markedsført som et af rejsens absolutte højdepunkter, ligesom Taj Mahal generelt anses for at være en af verdens største seværdigheder.

På denne baggrund og sammenholdt med det ligeledes manglende besøg ved Det Røde Fort finder Ankenævnet, at rejsen har været behæftet med sådanne mangler, at klageren er berettiget til et nedslag i rejsens pris, hvilket også i hvert fald delvist er erkendt af bureauet.

Nedslaget fastsættes skønsmæssigt til 4.000 kr., idet Ankenævnet herved har forudsat, at bureauets tidligere fremsendte check på 1.500 kr. ikke er indløst.

Det bemærkes herved, at den omstændighed, at bureauet uden beregning sørgede for besøg ved tre andre ikke programsatte seværdigheder indgår i bedømmelsesgrundlaget med den hertil hørende behørig vægt.

Således som sagen foreligger til afgørelse, har Ankenævnet efter samtlige foreliggende oplysninger ikke grundlag for at betvivle rigtigheden af bureauets forklaring om, at den truffe beslutning om det udeladte besøg ved Taj Mahal – hvortil der dagen forinden var indhentet en specialtilladelse – og Det Røde Fort udelukkende skyldtes hensynet til rejsedeltagernes sikkerhed på grund af den pludselig opståede risiko for optøjer i byen.

Den 1. januar 2004 trådte den nye lov om Forbrugerklager i kraft, og som tidligere meddelt i Rejse-Ankenævnets brev, der blev udsendt i januar 2004, kan Ankenævnet pålægge et bureau/en arrangør et særskilt sagsomkostningsbeløb, såfremt klageren får medhold i klagen.

I brevet blev det oplyst, at sagsomkostningsbeløbet for en tabt sag i kategori 1 for medlemsbureauer udgjorde 2.000 kr.

Beløbet er efterfølgende af Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark, der sammen med Forbrugerrådet er de stiftende organisationer bag Rejse-Ankenævnet, fastsat til 1.500 kr.

Da Forbrugerstyrelsen på indbringelsestidspunktet ikke havde godkendt Ankenævnets nye vedtægter, skal Ankenævnet henstille, at bureauet ad frivillighedens vej til finansiering af Ankenævnets drift inden 14 dage betaler 1.500 kr. til Ankenævnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 14 dage fra dato betale 2.500 kr. til klageren.

Endvidere skal Rejse-Ankenævnet henstille, at bureauet inden samme frist betaler et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet, jf. bemærkningerne herom ovenfor.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet.