

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 21-1612

afsagt den 7. marts 2022

\*\*\*\*\*

<b>KLAGER</b>	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
<b>REJSEARRANGØR</b>	[Rejsearrangøren]	
<b>REJSEMÅL</b>	Rundrejse. "Klassisk rundrejse i de 3 baltiske lande", Litauen, Letland og Estland. Oprindeligt 2.6.-8.6.2020. Faktiske rejseperiode 14.9.-20.9.2021.	
<b>PRIS</b>	I alt 12.655,48 kr.	
<b>KLAGEN ANGÅR</b>	Manglende tilbagebetaling af rejsens pris ved afbestilling af rejsen 8 dage før afrejse, da Udenrigsministeriet i Rejsevejledningerne for de baltiske lande frarådede rejser som følge af indrejserestriktioner (skraveret orange).	
<b>KRAV</b>	Tilbagebetaling af rejsens pris på 12.655,48 kr.	
<b>KLAGEGEBYR</b>	1. november 2021	
<b>SAGEN FULDT OPLYST</b>	20. januar 2022	

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 12.655,48 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 19. september 2021. 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 %.*

*Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.*

*Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.*

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 1. november 2019 en rundrejse ”Klassisk rundrejse i de 3 baltiske lande” til Litauen, Letland og Estland, for 2 personer for perioden fra onsdag den 2. juni til tirsdag den 8. juni 2020 med indkvartering i dobbeltværelse på 3-4 stjernede hoteller (2 nætter i hver by) med forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

Pga. Coronapandemien og Udenrigsministeriets Rejsevejledning accepterede klageren den 1. juni 2020 rejsearrangørens tilbud af 17. maj 2020 om at udskyde rejseperioden ca. et år til den 1.-7. juni 2021.

I mail af 21. april 2021 tilbød rejsearrangøren endnu en gang at udskyde rejseperioden, da Udenrigsministeriets Rejsevejledning fortsat frarådede rejser (orange). Klageren meddelte den 22. april 2021 rejsearrangøren, at de kunne rejse i begge de tilbudte rejseperioder.

Den 29. april 2021 modtog klageren en ny ordrebekræftelse med rejseperioden 14.-20. september 2021.

Søndag den 5. september 2021 - 8 dage før afrejsen - afbestilte klageren rejsen over for rejsearrangøren.

I klageskemaet til Pakkerejse-Ankenævnet gør klageren gældende, at ”En rejse til de Baltiske lande, købt i nov. 2019 med planlagt udrejse i juni 2020 er siden flere gange på grund af Corona-Pandemien aflyst af arrangør, og med vores accept flyttet 3 gange under forudsætning at rejsens indhold var det samme og kunne gennemføres forsvarligt. Arrangøren insisterer nu, på trods af Udenrigs-Ministeriets anbefalinger, på at gennemføre rejsen i sep. 2021.

Udenrigsministeriets rejsevejledninger har i længere tid, og gør det stadig, frarådet rejser til de Baltiske lande, Estland, Letland og Litauen (orange lande), dels på grund af Covid 19 smitтерisiko, og dels på grund af landenes indrejse /-rejserestriktioner der åbenbart besværliggør gennemførelse af en ferierejse.

Vi har heller ikke den 5. sep. 2021 fra arrangøren, på mail eller telefon, modtaget nogen form for information om rejsens praktiske gennemførelse og hvilke forholdsregler der skal tages. Vi har ikke afgivet nogen form for oplysning om Corona-tests og vaccinationer mm. til rejsearrangør.

På baggrund af ovenstående beslutter vi at ville ophæve vores rejseaftale, som meddeles til arrangør den 5. sep. 2021 i mail og har samtidig bedt om at få rejsens pris tilbagebetalt.”

Af Udenrigsministeriets pressemeddelelse af 25. juni 2021 om ”Ændrede rejsevejledninger pr. 26. juni 2021” fremgår bl.a.:

”...

Udenrigsministeriet opdaterer ugentligt rejsevejledningerne for EU og Schengenlandene på baggrund af de seneste smittetal fra Statens Serum Institut. Nedenfor er et overblik over, hvad der er gældende fra lørdag den 26. juni kl. 16.

Store dele af Europa i grøn og gul – rejser bliver nemmere

I morgen træder den fjerde og foreløbigt sidste fase af den politiske aftale om rejser i kraft, hvor farverne forandres for EU- og Schengenlandene. Den grønne farve genindføres i rejsevejledningerne, så store dele af Europakortet bliver grønt og gult. Det betyder, at de EU- og Schengenlande og regioner, som i dag er gule bliver grønne, og samtidig bliver de orange nu gule. Der overgås til en coronapas-baseret tilgang til rejser i EU- og Schengenområdet, hvor det med et europæisk coronapas er muligt at dokumentere sin sundhedstilstand ved indrejse i Danmark dvs. at dokumentere, om man er testet, vaccineret eller tidligere smittet.

...

Ny farve introduceres i rejsevejledningerne – skraveret orange

...

Som noget nyt indføres farven skraveret orange for lande, hvor det udelukkende er landets indrejserestriktioner, der gør det vanskeligt eller umuligt for en almindelig dansk turist at holde ferie. Det kan eksempelvis være hvis indrejse ikke tillades, eller hvis der er skrappe karantænekrav som i praksis ikke gør det muligt at holde ferie for danske rejsende. Det er således ikke risikoen for smitte med coronavirus men indrejserestriktionerne, der gør disse lande skraverede orange. Der kan være undtagelser fx for erhvervsrejsende eller færdigvaccinerede, som godt vil kunne rejse ind i disse lande. Derfor er det vigtigt at tjekke landets indrejserestriktioner, før man rejser.

...”

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning for Estland gældende for den 5. september 2021 fremgår bl.a.:

”...

Rejsevejledning opdateret: 16.08.2021 Gyldig: 05.09.2021

► Vi fraråder pga. betydelige indrejserestriktioner alle ikke-nødvendige rejser til:  
Hele landet.

Generel anbefaling

Trods begrænset risiko for smitte fraråder vi alle ikke nødvendige rejser til Estland pga. betydelige indrejserestriktioner, da de gør det vanskeligt eller umuligt at gennemføre en ferie for danske turister. Der kan dog være undtagelser for fx erhvervsrejsende. Indrejser du i Estland, bør du være opmærksom/ekstra forsigtig for at minimere risikoen for at blive smittet med coronavirus/COVID-19

...”

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning for Letland gældende for den 5. september 2021 fremgår bl.a.:

”...

Rejsevejledning opdateret: 17.07.2021 Gyldig: 05.09.2021

► Vi fraråder pga. betydelige indrejserestriktioner alle ikke-nødvendige rejser til:  
Hele landet.

### Generel anbefaling

Trods begrænset risiko for smitte fraråder vi alle ikke nødvendige rejser til Letland pga. betydelige indrejserestriktioner, da de gør det vanskeligt eller umuligt at gennemføre en ferie for danske turister. Rejsende, som er færdigvaccinerede, kan dog fortsat rejse til og i landet.

...”

Af Udenrigsministeriets Rejsevejledning for Litauen gældende for den 5. september 2021 fremgår bl.a.:

”...

Rejsevejledning opdateret: 19.07.2021 Gyldig: 05.09.2021



Trods begrænset risiko for smitte fraråder vi alle ikke nødvendige rejser til Litauen pga. betydelige indrejserestriktioner, da de gør det vanskeligt eller umuligt at gennemføre en ferie for danske turister. Der kan dog være undtagelser for fx erhvervsrejsende.

...”

Af Udenrigsministeriets pressemeddelelse af 10. september 2021 om ”Ændrede rejsevejledninger pr. 11. september 2021” fremgår bl.a.:

”...

Udenrigsministeriet opdaterer ugentligt rejsevejledningerne for EU og Schengenlandene på baggrund af de seneste smittetal fra Statens Serum Institut. Nedenfor er et overblik over, hvad der er gældende fra lørdag den 11. september kl. 16.

...

To lande åbner for rejsende fra Danmark

Incidenstallet i Danmark er faldet til 96,2 i denne uge, og det har betydning for andre landes indrejserestriktioner. Estland og Tjekkiet forventes således at lempe deres indrejserestriktioner for rejsende fra Danmark den 13. september (natten mellem søndag og mandag). Derefter vil de ikke længere vil være skraveret orange i Udenrigsministeriets rejsevejledninger. Tjekkiet ændres til grøn, og Estland ændres til gul i rejsevejledningerne. Der kræves test ved indrejse fra gule lande medmindre man er undtaget.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 5. september 2021 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Efter at have konsulteret Pakkerejse-Ankenævnet og set i Pakkerejse-loven har vi besluttet at følge Udenrigsministeriets Rejsevejledninger til Estland, Letland og Litauen. Udenrigsmisteriet har længe frarådet unødvendige rejser til og i disse lande (orange skraveret), senest gældende er fra i dag den 5. september 2021.

Vi vil derfor bede om, at vores aftale med [Rejsearrangøren], ID: [...] – en pakkerejse til de Baltiske lande, oprindelig fra den 2. - 8. juni 2020 dog aflyst og udsat til 1. -7. juni 2021 og atter aflyst og nu fastsat til den 14. - 20. september 2021, ophæves og at det fulde indbetalte beløb kr. 12.600 tilbagebetales inden to uger.  
 ...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mails af 28. april og 31. maj 2020 samt 22. april og 25. og 30. august 2021 til rejsearrangøren og mail af 19. november 2021 til Ankenævnet.

Klageren kræver tilbagebetaling af rejsens pris på i alt 12.655,48 kr.

Rejsearrangøren gør i mail af 13. september 2021 til klageren bl.a. gældende:

”...  
 vi har i tidligere fremsendte mails oplyst vor stillingtagen til denne sag, og det fastholder vi. Som vaccineret kan I frit rejse i de baltiske lande og som UM anfører er der ingen høj smitte risiko, de baltiske lande er med skraveret orange udelukkende fordi der er krav om at være vaccineret for indrejse.  
 ...”

I udateret brev til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...  
 Denne sag er særlig relevant, ikke kun som enkeltstående sag men for alle bureauer som ellers har overholdt alle regler ved at sende kunder til destinationer hvor man frit kunne rejse så længe man var færdigvaccineret helt specifikt for perioden efter den europæiske Corona pas blev indført / UM ændrede rejsevejledninger 26. juni og frem til 12. oktober, hvor UM ændrer rejsevejledningerne.  
 UM introducerede 26. juni for første gang kategorien skraveret orange, som typisk var lande med lav smitte, men som UM vurderede var vanskelige at rejse til for danske turister og erhvervs rejsende.  
 På listen den 26. juni finder vi lande som Island, Norge, Finland og så de baltiske lande, som på daværende tidspunkt alle var nogle af de mest trygge lande at rejse til og med de laveste smittetal.  
 Der var blot indført lidt skarpere krav for indrejse til disse lande netop for at holde smitten nede, men ikke krav der på nogen måde kunne umuliggjorde at rejse så længe man blot var færdigvaccineret og et krav om at udfylde en indrejseformular.  
 Så I denne sag og lignende sager for perioden 26. juni til 12. oktober er det afgørende at kigge nøje på UM's definition på skraveret orange som fremgår af ændrede rejsevejledninger af 26.6 (se i øvrigt vedhæftede bilag [...])  
 UM Definition pr. 26.6-21:  
 Som noget nyt indføres farven skraveret orange for lande, hvor det udelukkende er landets indrejserestriktioner, der gør det vanskeligt eller umuligt for en almindelig dansk turist at holde ferie. Det kan eksempelvis være hvis indrejse ikke tillades, eller hvis der er skrappe karantænekrav som i praksis ikke gør det muligt at holde ferie for danske

rejsende. Det er således ikke risikoen for smitte med coronavirus men indrejserestriktionerne, der gør disse lande skraverede orange.

Der kan være undtagelser fx for erhvervsrejsende eller færdigvaccinerede, som godt vil kunne rejse ind i disse lande. Derfor er det vigtigt at tjekke landets indrejserestriktioner, før man rejser.

Netop de sidste 3 sætninger er afgørende i forhold til hvordan rejsevejledningen bør tolkes og behandles i tilfælde af destinationen var skraveret orange.

Den af klager aflyste rejse til de baltiske lande 14. – 20.9-21 var netop omfattet af denne undtagelse i det færdigvaccinerede frit kunne rejse til alle de tre baltiske lande og klager var fuldt ud vaccineret.

Vi sendte mail til klager den 21.4 ([...]), hvor vi foreslår at flytte rejsen til efteråret således at det europæiske Corona pas var indført og den danske vaccineindsats var fuldt udrullet.

Den 22.4 -21 accepterer klager den nye periode 14. – 20.9-21 (se klageres bilag 7) og ikke lang tid efter, ganske som forventet bliver det Europæiske Corona pas introduceret. Allerede den 16. juni 2021 har de 3 baltiske lande sammen med bl.a. Danmark tilsluttet sig med 12 øvrige nationer i EU ([...])

Klager nævner i klageskemaet at vi ikke kendte til deres personlige vaccineforhold. Hertil må vi nævne at klageres fødselsdato indikerer at de var blandt nogle af de først vaccinerede samt at i det, at klager accepterer at flytte rejsen til senere på året på baggrund af fremsendte information hvor det netop fremhæves at rejsen flyttes med henblik på at få alle vaccineret ([...]), kunne man med al rimelighed antage at klager var vaccineret.

Klager forsøger i sin klage at blande forhold sammen omkring høj smitte, restriktioner for indrejse, helbred som årsag til deres afmelding af rejsen ([se klagers bilag 1 og 41 30.8]) Faktum er at sagen her handler om en kunde som var færdigvaccineret på rejsetidspunktet og frit kunne rejse til de 3 baltiske lande som i øvrigt ikke havde højere smittetryk end DK. Og hvis det var pga helbred, så ville klager kunne få det dækket gennem eget forsikringsselskab.

Klager har den 22.4 accepteret at flyttet rejsen og derved accepteret ny rejse og ordrebekræftelse – ordre ID [REJSEARRANGØREN]-[...] ud fra de forudsætninger nævnt i vor mail 21.4 ([...]) og derved må man forvente at klager var forberedt.

Det er et faktum, at der ikke blev ændret væsentligt på rejseforudsætningerne hverken fra UM eller myndighederne fra de baltiske lande. Det var i hele perioden muligt at rejse til de baltiske lande uden restriktioner, såfremt man var fuldt ud vaccineret.

Der bør noteres at vejledningerne er uforandrede frem til afrejsedato for både Letland og Litauen, men Estland ændres til gul i UMs rejsevejledning den 11.9, i det det fremhæves at Estland vil lempe deres indrejserestriktioner i det der nu kun kræves test ved indrejse. (se bilag [...]).

Det underbygger netop den kendsgerning at det udelukkende var kravet om at rejsende skulle være vaccineret, som var årsag til at de baltiske lande blev kategoriseret som skraveret orange.

Det er et faktum at der ikke var høj smitte på destinationerne eller at det blev frarådet at rejse pga. smittetryk, ligesom det er et faktum at der på rejsen ikke var væsentlige restriktioner der med rette kunne berettigg aflysning med compensation. Rejsen blev gennemført til punkt og prikke med over fyrre deltagere uden nogen form for ændringer.

Afslutningsvis bør nævnes at klager aflyser meget sent i forløbet - den 30.8, hvor vi har bestilt og betalt for det meste til rejsen og hvor rejsevejledningerne har været tilgængelige og uændret siden 26.6 (bortset fra Estland), så det er noget uforståeligt.

At klager ligeledes har forsøgt at få erstatning gennem sit forsikringselskab. Vi har ligeledes undersøgt sagen med vor egen partner [...] som oplyser at de heller ikke dække et sådant krav da kunden som fuldt vaccineret sagtens kunne rejse, medmindre kunden var syg og kunne fremvise en lægerklæring.  
...”

Rejsearrangøren har yderligere kommenteret klagen i mail af 29. april, 17. og 20. maj og 1. juni 2020, samt 21. og 23. april, 25. august samt 3. september 2021 til klageren.

### **Ankenævnets afgørelse**

Ankenævnet lægger til grund, at Udenrigsministeriet i rejsevejledningerne for de tre Baltiske lande på afbestillingstidspunktet den 5. september 2021 - 8 dage før afrejse - frarådede alle ikke-nødvendige rejser pga. betydelige indrejserestriktioner. Dog således at rejsende, som var færdigvaccinerede, fortsat kunne rejse til Letland.

Ankenævnet finder, som sagen foreligger til afgørelse, at indrejserestriktionerne i de tre Baltiske lande på tidspunktet for klagerens ophævelse af aftalen den 5. september 2021 også var være gældende få dage før rejsetidspunktet den 14. september 2021.

**3 nævnsmedlemmer** (Ankenævnets formand og Forbrugerrådet Tænk) finder herefter, at oplysninger om bl.a. sundhedsmæssige formaliteter i destinationslandet, herunder eventuelle indrejserestriktioner på rejsemålet, er et aftalevilkår, der skal fremgå af aftalen, jf. §10, stk. 1, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, og at dette vilkår kun kan ændres med den rejsendes samtykke, eller hvis rejsearrangøren har forbeholdt sig ret hertil i aftalen, ændringen er uvæsentlig og rejsearrangøren klart, forståeligt og tydeligt oplyser den rejsende om ændringen på et varigt medium, jf. samme lovs § 19.

Da indrejserestriktionerne i de tre Baltiske lande, herunder kravet om vaccination i Letland, er en væsentlig ændring af de sundhedsmæssige formaliteter i destinationslandet, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 6, stk. 1, nr. 13, der var gældende, da parterne indgik aftalen, og rejsearrangøren således ikke uden klagerens samtykke kan foretage ændringer i rejsen, finder disse medlemmer, at klageren har været berettiget til at hæve aftalen og få tilbagebetalt samtlige indbetalte beløb, jf. § 18 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Den omstændighed, at begge rejsende var færdigvaccinerede, finder disse medlemmer ikke kan føre til et andet resultat i dette tilfælde, da vaccinationskravet til de tre Baltiske lande ikke var gældende ved aftalens indgåelse eller ved klagerens accept af ændringen af rejseperioden til september 2021.

Disse medlemmer finder derfor, at klageren er berettiget til tilbagebetaling af rejsens pris på 12.655,48 kr.

**2 nævnsmedlemmer** (Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark) finder, at rejsearrangøren alene skal give generelle oplysninger om bl.a. de sundhedsmæssige formaliteter, der er gældende i destinationslandet ved aftalens indgåelse, og at disse

oplysninger ikke udgør en integreret del af aftalen, jf. § 8, stk. 1 i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer.

Derfor kan de Baltiske landes myndigheders ændringer i indrejerestriktionerne ikke anses for en del af aftalen. Eftersom ændringerne skete efter aftalens indgåelse, er rejsearrangøren ikke ansvarlig for konsekvensen heraf, særligt henset til, at rejsearrangøren kunne levere de i pakkerejsen indeholdte rejseydelser i overensstemmelse med aftalen.

Disse medlemmer finder derfor, at det udelukkende beror på klagerens egne forhold, at klageren valgte at ophæve købet pga. indrejerestriktionerne, hvilket rejsearrangøren ikke kan gøres ansvarlig for.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Da klageren efter stemmeflertallet har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. § 27 i Ankenavnets dagældende vedtægter.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr.

Hvis beløbet ikke betales inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse, er der i medfør af §§ 10 og 11 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige udpantningsret herfor.

Efter stemmeflertallet

#### **b e s t e m m e s:**

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 12.655,48 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 19. september 2021. 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 %.

Endvidere skal [Rejsearrangøren] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

  
Mikael Kragh  
Formand