

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 20-4832

afsagt den 16. marts 2023

KLAGER	[person1] [adresse1] [by1]	(2 personer)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	Rundrejse. "Eventyrlige Vietnam", Hanoi, og Hoi An, Vietnam. 8.3.-25.3.2020. Faktisk hjemrejse 18.3.2020.	
PRIS	I alt 40.055 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Tilbagebetaling af en del af rejsens pris, da rejsen, pga. Udenrigsministeriets rejsevejledning med opfordring om at rejse hjem omgående, blev afbrudt. Manglende rejseoplevelse som følge af manglende ophold ved Halong-bugten dag 5 og 6.	
KRAV	Kompensation på 16.493 kr. for manglende rejsedage.	
KLAGEGEBYR	22. januar 2021	
SAGEN FULDT OPLYST	10. februar 2023	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 16.493 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 22. januar 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 13. september 2019 en rundrejse ”Eventyrlige Vietnam” og Hoi An, Vietnam, for 2 personer for perioden fra søndag den 8. marts til onsdag den 25. marts 2020 med rundrejse i perioden 8.-20. marts 2020 indkvartering, forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag-programmet og indkvartering i Grand Deluxe Seaview værelse med morgenmad på hotel Hoi An Beach Resort, Hoi An, i perioden 20.-25. marts 2020.

Klageren gør gældende, at ”Rejsen blev afbrudt efter 10 dage hvorfor vi beder om refusion for de sidste 7 dage” og ophold ved Halong-bugten dag 5 og 6 manglede.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...

DAG 4 HANOI HELDAGSUDFLUGT TIL NINH BINH, HOA LU, TAM COC GROTTERNE OG LOKAL LANDSBY

I dag tager vi på en spændende heldagstur til Ninh Binh syd for Hanoi. Vi begiver os undervejs gennem Hua Lu, som omkring år 1.000 var hovedstad under Dinh-, og Le-dynastierne. Fremme i Ninh Binh skal vi på en vidunderlig smuk sejltur i robåde ned ad Ngo Dong-floden til Tam Coc-grotterne.

...

Efter den smukke sejltur spiser vi frokost på en lokal restaurant inden vi begiver os tilbage til Hanoi, hvor vi er fremme sidst på eftermiddag. Om aftenen samles vi til fælles middag i Hanoi. Der er denne dag inkluderet helpension.

DAG 5 HANOI – HALONG-BUGTEN KØRSEL TIL HALONG-BUGTEN – SEJLADS I HALONGBUGTEN

Vi rejser nu ud gennem Den Røde Flods delta og gennem de mange rismarker og små landsbyer på vej mod vores næste mål, Halong-bugten. I den store og billedskønne bugt rejser mere end 3.000 kalkstensøer sig stejlt fra bugtens rolige vand. ”Halong” betyder ”hvor dragen stiger ned i havet”, og en legende beretter at bugten blev skabt af en drage som levede i bjergene. Da den en dag løb ned mod havet, pløjede dens hale jorden op og efterlod kun små områder, kalkstens-øerne, synlige. Resten blev fyldt op med vand, og det er der, vi snart skal sejle i vores hyggelige og traditionelle vietnamesiske junke.

Vores lille krydstogt i den smukke Halong-bugt varer det næste døgn, hvor vi er indkvarteret i private kahytter med eget bad og toilet. Når vi har fået vores kahytter, stævner vi ud på det smaragdgrønne vand mellem hundredvis af småøer, hvor vi skal nyde nogle af bugtens uspolerede steder mens vi spiser vores frokost.

Sejlturen mellem de mange tusinde øer er betagende smuk og undervejs går vi i land for at besøge imponerende grotter. Har man mod på det, er der også mulighed for en svømmetur.

De magelige vælger dog blot slappe af på dækket med en kølig drink inden aftensmaden serveres. Udsigten fra både vores kahytter og bådens dæk er enestående og krydstogtet i bugten er uden tvivl en af de helt store oplevelser på rejsen. Der er denne dag inkluderet helpension.

DAG 6 I SEJLADS I HALONG-BUGTEN - BUS TIL HANOI - NATTOG TIL HUE

Til bådens stille vuggen og bølgenes sagte skvulpen vågner vi tidligt om morgenen, hvor der bliver serveret kaffe og te, inden vi stiger om bord i mindre både for at udforske den fantastiske Luon-grotte. Efter den lille udflugt vender vi tilbage til vores junke og fortsætter ind blandt bugtens små øer, mens der bliver serveret brunch om bord. Vi siger farvel til bådens venlige personale, der igennem et døgn har forkælet os, og kører tilbage til Hanoi, hvor vi er fremme i løbet af eftermiddagen. Vi spiser en tidlig middag, inden vi først på aftenen kører til Hanois hovedbanegård og stiger om bord på nattoget, der skal bringe os til det centrale Vietnam.

...

DAG 9 OPLEVELSER I OG OMKRING HOI AN

...

DAG 10 HOI AN – MEKONG-DELTAET – CAN THO

Tidligt om morgenen kører vi til lufthavnen i Danang og flyver til Saigon i syd. Ved ankomsten til hovedstaden kører vi straks videre ned i Mekong-deltaet.

...

Vi kører til den lille pittoreske by Ben Tre der ligger blandt frodige labyrinter af palmer, rismarker, bifloder og kanaler. Og her findes netop det farverige og eksotiske Vietnam, som mange har set på billeder og drømmer om at opleve ved selvsyn.

I Ben Tre går vi ombord på en mindre båd og begiver os nu ud i det storslåede delta. Forude venter floder og smalle kanaler, hvor livet går sin vante gang. Generelt kan siges, at Mekong-deltaet i høj grad er et område, hvor folk bor og arbejder på naturens betingelser, og fra båden kan vi følge med i det hele på nært hold.

...

Vi stopper også undervejs og for dem som har lyst, bliver det også muligt at cykle lidt, inden vi i mindre både tager på en afslappende tur langs smalle kanaler. Ud på eftermiddagen møder vi vores bus igen og kører nu gennem Mekongs oprindelige landskab og sejler med lokale færger over Mekong-floden for at nå til denne dags destination, Can Tho.

Can Tho er den største by i Mekong-deltaet og der foregår en livlig handel samt transport på – og langs floderne. Ved ankomsten kører vi til hotellet og bliver indkvarteret. Derefter nyder vi aftensmaden på en af restauranterne ved flodbredden.

...

DAG 11 CAN THO – MEKONG-DELTAET – SAIGON

I dag skal vi tidligt op for at opleve de flydende markeder Can Tho. Et flydende marked starter normalt inden daggry ved 4-5-tiden og slutter når solen står højt kl. 9 eller 10. Vi begynder med at køre til det flydende Phong Dien marked, som er kendetegnet ved mindre både.

...

Dernæst speeder vi vores båd op og sejler til det næste og større flydende marked ved Cai Rang. Markedsområdet er præget af grossist-salg med større og motoriserede både.

Tilbage på hotellet får vi serveret vores morgenmad og tager også forbi det landfastmarked, hvor vi går en tur rundt blandt de mange spændende boder, hvor alle vietnamesernes indkøb til dagligdagen foregår.

...

Efter den spændende morgen begiver vi os nu tilbage mod Saigon.

Hvis der er tid, stopper vi ved en frugtplantage for en rundvisning og smagsoplevelse.

Dernæst skal vi i det lokale Cao Dai tempel i Cai Be.

...

Vi er fremme i Saigon eller Ho Chi Minh City, som Saigon officielt kaldes, ud på eftermiddagen.

...

I Saigon ser vi den katolske Notre Dame-katedral i røde mursten, postkontoret i kolonistil fra det 19. århundrede og " Hotel de Ville", rådhuset, som også ser umiskendeligt europæisk ud. Vi er fremme ved vores hotel sidst på eftermiddagen og efter indkvarteringen er aftenen til fri disposition.

...

DAG 12 OPLEVELSER I OG OMKRING SAIGON

Vi starter dagen med udflugt til de berygtede Cu Chi -tunneller som ligger cirka 70 kilometer nordvest for byen.

...

Efter formiddagens oplevelser kører vi tilbage til Saigon og spiser frokost. Derpå går turen til Krigsmuseet.

...

Til slut skal vi omkring Genforeningspaladset, der i 1960'erne var regeringsbygning for den sydvietnamesiske regering og hjem for præsidenten. Om aftenen nyder vi en fælles afskedsmiddag.

..."

Den 11. marts 2020, kl. 20.30, afholdt Statsministeren pressemøde i Statsministeriet, hvor det blev oplyst, at al unødvendig aktivitet – ud fra et forsigtighedsprincip – blev lukket ned for at minimere aktiviteten i samfundet mest muligt herunder lukning af skoler og offentlige arbejdspladser.

Af Udenrigsministeriets pressemeddelelse den 13. marts 2020, kl. 16.00, fremgår bl.a.:

"...

Skærpselse: Udenrigsministeriet fraråder nu alle unødvendige rejser
Fra i dag og en måned frem frarådes alle ikke-nødvendige rejser i hele verden.

...

"Danskernes tryghed og sikkerhed er regeringens førsteprioritet. Derfor skærer vi nu igennem og fraråder alle ikke-nødvendige rejser i hele verden. Budskabet til danskerne er både klart, enkelt og alvorligt. Man skal lade være med at rejse ud medmindre det er absolut nødvendigt. Er man allerede i udlandet som rejsende, bør man rejse hjem hurtigst muligt," siger udenrigsminister Jeppe Kofod.

Beslutningen om at fraråde ikke-nødvendige rejser til hele verden bygger på flere ting:

- Strenge rejserestriktioner i andre lande, i en række tilfælde indført med kort varsel. Både i forhold til lokal transport, men også for ind- og udrejse. Rejsende kan derfor ikke længere være sikre på, om de kan rejse frit, skal i karantæne ved indrejse eller får svært ved at rejse retur til Danmark.

...

Hvad betyder orange for mig?

Hvis du lige nu befinder dig i udlandet som rejsende og ønsker at komme hjem, betyder den ændrede rejsevejledning:

- Udenrigsministeriet opfordrer dig til at tage hjem med det samme.
- Du skal kontakte dit rejseselskab og forsikringselskab, hvis du har spørgsmål om, hvordan du kommer hjem.

...”

Af rejsearrangørens mail af 14. marts 2020 til rejselederen, som rejselederen samme dag har videresendt til klageren, fremgår bl.a.:

”...

Hvordan går det hos jer – hvordan er stemningen – vil I fortsætte rejsen eller hjemad? Udenrigsministeriet og regeringen råder alle til at rejse mod Danmark – det er ikke et påbud – så vi oplever at nogle fortsætter deres ferie og andre ønsker at rejse hjem.

Vi sender i øjeblikket følgende ud til kunder som er på tur:

På baggrund i udviklingen og smittespredningen af Covid-19-virus, har Udenrigsministeriet opdateret deres rejsevejledning, og fraråder alle ikke nødvendige rejser til alle lande. Endvidere anbefales det at man rejser hjem fra udlandet hurtigst muligt. (Dette er dog ikke et påbud)

Dette vil vi gerne hjælpe med og I skal besvare denne mail med om I ønsker tidligere hjemrejse end den oprindeligt planlagte.

Herefter vil vi gå i gang med at finde en ny hjemrejse og vende retur til jer.

OBS: Da der er stor efterspørgsel på flyene til Danmark, kan først mulige afgang godt være på den allerede bookedede afgang.

Vær ligeledes opmærksom på at eventuelle meromkostninger og uudnyttede feriedage ikke bliver kompenseret. Det kan I muligvis få dækning for hos jeres rejseforsikringselskab. Hvis I ønsker at blive på rejsen, anbefaler vi at I kontakter jeres forsikringselskab for at sikre at de ved at I er i udlandet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 19. juni 2020 til den indklagede rejsearrangør og gør yderligere gældende:

”...

Jeg vil gerne have jeres stillingtagen til at dække ubenyttede dage på vores ferie.

...”

I mail af 9. december 2020, kl. 13.35, til rejsearrangøren har klageren anført bl.a.:

”...

Vi har i dag erfaret at Pakkerejse-Ankenævnet har afgjort de første sager vedr. refusion for afbrudt rejse som følge af covid-19 udbruddet i foråret.

Afgørelserne har været at forbrugerne har fået hele beløbet tilbage fratrukket et beløb svarende til de dage, hvor pakkerejsen blev gennemført.

...

Jeg vil høre om [rejsearrangøren] nu på baggrund af Pakkerejse-Ankenævnet afgørelse vil refundere de ikke afholdte dage.

...”

I mail af 9. december 2020, kl. 14.41, til rejsearrangøren har klageren endvidere anført:

”...

I en sag var forbrugerne i Vietnam, og de fik hele beløbet tilbage fratrukket et beløb svarende til de dage, hvor pakkerejsen blev gennemført.
...”

I ”Rejseforløb Vietnam” vedhæftet klagerens mail af 14. juni 2021 til Ankenævnet har klageren bl.a. beskrevet rejsen således:

”...

Faktiske rejse

Dag 4 (11.03.20)

Første del som planlagt, men i stedet for transport tilbage til Hanoi blev vi indlogeret på et hotel i Tam Coc. Årsagen var at næste dags tur til Halong-Bugten blev aflyst på grund af corona restriktioner.

Det var en meget stor skuffelse idet Halong-Bugten var rejsens helt store højdepunkt.

Dag 5 (12.03.20)

Udflugt til naturreservat.

Hotel i Tam Coc.

Dag 6 (13.03.20)

Transport tilbage til Hanoi.

Nattog til Hué.

Dag 7 (14.03.20)

Som planlagt.

I løbet af dagen får vi Udenrigsministeriets udmelding hvor de opfordrer os til at rejse hjem.

Fra vores rejseleder fra [rejsearrangøren] får vi samtidig at vide at der på grund af corona restriktioner vil komme ændringer i det planlagte rejseprogram.

Vi meddeler rejselederen at vi ønsker at følge Udenrigsministeriets opfordring og beder ham/[rejsearrangøren] arrangere hjemrejse.

Dag 8 (15.03.20)

Som planlagt.

Rejselederen oplyser at [rejsearrangørens] kontor i Danmark er ved at arrangere hjemrejse for alle rejsegruppens deltagere.

Dag 9 (16.03.20)

Om morgenen får vi at vide at der er arrangeret hjemrejse d. 18.03.20

Dagens rejseprogram gennemføres som planlagt.

Dag 10 (17.03.20)

Vi bliver på hotellet i Hoi An.

For at fylde tiden ud arrangerer rejselederen et madlavningskursus i Vietnamesisk mad.

Dag 11 (18.03.20)

...

Hjemrejse til DK via Doha.

...”

I mail af 15. juni 2021 til Ankenævnet har klageren endeligt anført bl.a.:

”...

2.

Som omtalt i min beskrivelse af det faktiske rejseforløb, fik vi på dag 7 oplyst fra vores rejseleder at vi skulle forvente ændringer i rejseprogrammet for den resterende del af rejsen.

Han kom med denne oplysning fordi han løbende havde kontakt med de lokale guider, som [rejsearrangøren] benyttede sig af.

Meldingerne var at alt blev mere og mere usikker på grund af corona situationen og at det ikke kunne garanteres at de seværdigheder vi skulle besøge ville være åbne for os.

3.

For en god ordens skyld kan jeg oplyse, at den information til kunder som [rejsearrangørens medarbejder] nævner i hendes mail til vores rejseleder [...], ikke blev sendt til os fra [rejsearrangøren].

Vi fik alene denne information fra mailen som [rejselederen] videresendte til os d. 14. marts.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 21. oktober til rejsearrangøren og mail af 8. juli 2021 til Ankenævnet.

Klageren kræver compensation på 16.493 kr. for manglende rejsedage.

Rejsearrangøren gør i mail af 9. december 2020, kl. 14.17, til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg har brug for at se sagen for det er ikke noget vi bliver informeret om.

Hvis rejsen går til samme land - og det ligeledes er under samme vilkår så vil vi givetvis følge kendelsen.

Men hvis det ikke er samme land, samme flyselskab - så er situationen en anden.

...”

Rejsearrangøren gør i mail af 9. december 2020, kl. 15.13, til klageren bl.a. gældende:

”...

Jeg syntes bare du skal indsende skemaet.

...”

I mail af 5. juli 2021 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Vi har ikke flere kommentarer til forløbet.

...”

Ankenævnets afgørelse

Efter Ankenævnets opfattelse må man ved at deltage i et omfattende rundrejsearrangement være forberedt på, at der kan forekomme visse afvigelser fra dag til dag-programmet. Sådanne afvigelser kan ganske vist virke generende, men kan i forhold til aftalegrundlaget efter en helhedsvurdering ikke anses for mangler.

Ankenævnet finder imidlertid, at afviklingen af rundrejsen på visse punkter, - navnlig pga. det mistede ophold i Halong-bugten dag 5 og 6, der var annonceret som en af de helt store oplevelser på rejsen, samt det manglende besøg i Mekong-deltaet dag 10 - er gået ud over de afvigelser, en rejsende på en rundtur af den omhandlende karakter normalt må være forberedt på at skulle tåle.

Rejsen har derfor på disse punkter været behæftet med mangler, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

På grund af blandt andet strenge rejserestriktioner, herunder ind- og udrejserestriktioner, udgangsforbud o. lign. i andre lande og for at forebygge smittespredning med Corona-virus (Covid-19) frarådede Udenrigsministeriet alle ikke-nødvendige rejser (orange) til hele verden i Rejsevejledning offentliggjort fredag den 13. marts 2020 kl. 15.59.

Da rejserestriktionerne kunne besværliggøre de rejsendes hjemrejsemuligheder, opfordrede Udenrigsministeriet endvidere rejsende, der befandt sig ude i udlandet, til at tage hjem med det samme og tilføjede senere, at dette skulle ske i god ro og orden.

Det er ubestridt, at klageren lørdag den 14. marts 2020 - 11 dage før den oprindeligt planlagte hjemrejse onsdag den 25. marts 2020 - anmodede rejsearrangøren om at fremrykke den oprindeligt planlagte hjemrejse og onsdag den 18. marts 2020 - sammen med resten af rejsegruppen - afbrød rejsen.

Ankenævnet finder, at klageren rejste hjem efter Statsministeren den 11. marts 2020 havde meddelt, at store del af det danske samfund ville blive lukket ned, herunder skoler og offentlige arbejdspladser, og Udenrigsministeriet den 13. marts 2020 opfordrede rejsende til at tage hjem med det samme.

Under disse omstændigheder og da rejsen allerede var behæftet med mangler pga. Coronarestriktioner og rejsearrangøren ikke har imødegået oplysningerne om, at dagsprogrammet efter den 18. marts 2020 også ville blive ændret som følge af Corona-restriktioner, finder Ankenævnet, at klageren har været berettiget til at ophæve aftalen for at rejse hjem og få tilbagebetalt samtlige beløb, der er betalt i henhold til aftalen, med fradrag af et beløb svarende til den værdi, som pakkerejsen har haft for kunden, jf. lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementers § 25, stk. 1 og 2.

Der er ved vurderingen videre lagt vægt på, at klageren som følge af situationen mistede 8 dage ud af en rejse på 17 dage.

Ankenævnet finder herefter, at rejsearrangøren er berettiget til at fradrage et beløb på 23.562 kr. af rejsens pris.

Klageren er herefter berettiget til en tilbagebetaling på 16.493 kr.

Da klageren har fået medhold, skal rejsearrangøren betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 27.

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.

Som følge heraf

b e s t e m m e s:

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 16.493 kr. til klageren [person1] samt renter fra den 22. januar 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