

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 19-64

afsagt den 4. juli 2019

KLAGER	[Klager] [Adresse1] [By1]	(1 person)
REJSEARRANGØR	[Rejsearrangøren]	
REJSEMÅL	New York, USA. 7.1.-15.1.2019.	
PRIS	I alt 6.933 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Manglende oplysning om opkrævning af resort fee på det bestilte hotel samt beløbets størrelse.	
KRAV	”Refusion af hele resortfee” på 240,94 usd.	
KLAGEGEBYR	25. januar 2019	
SAGEN FULDT OPLYST	26. april 2019	

Ankenævnets afgørelse

[Rejsearrangøren] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale modværdien i danske kroner af 240,94 usd til klageren [Klager] samt renter fra den 25. januar 2019. 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 4. september 2018 på rejsearrangørens hjemmeside en rejse til New York, USA, for 1 person for perioden fra mandag den 7. januar til tirsdag den 15. januar 2019 med indkvartering i enkeltværelse på Pennsylvania Hotel. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at ”ved indtjekning på hotellet, bliver jeg opkrævet \$ 240, ca. 1600 dk., er trukket på Min konto. Jeg mener bestemt ikke, at [Rejsearrangøren] har været tydelige omkring at dette resortfee skulle betales, samt at dette hotel ville opkræve dette og ej heller har været specifikke nok omkring beløbet.”

I udbudsmaterialet er hotellet bl.a. beskrevet således:

”...

Pennsylvania Hotel [xx]

...

Skatter og afgifter

I New York forekommer det ofte, at hotellerne opkræver en resortafgift på 15-50 USD pr. dag/værelse, som skal betales ved ankomsten. Afgiften dækker visse fællesfaciliteter og er obligatorisk for alle gæster. Det nøjagtige beløb oplyses ved ankomsten til hotellet.

...”

På bureauets hjemmeside fremgår endvidere:

”...

Rejser til New York

...

Fakta

...

Resortafgift på hotellerne

I New York forekommer det ofte, at hotellerne opkræver en resortafgift på 15-50 USD pr. dag/værelse, som skal betales ved ankomsten. Afgiften dækker visse fællesfaciliteter og er obligatorisk for alle gæster. Det nøjagtige beløb oplyses ved ankomsten til hotellet.

...”

Af ”Bestillingsbekræftelse” fremgår bl.a.:

”...

Vigtige oplysninger

...

Resortafgift på hoteller

I USA opkræver hotellerne ofte en resort-/hotelfgift på 15-50 USD pr. dag/værelse, som skal betales ved ankomsten. Afgiften dækker visse fællesfaciliteter og er obligatorisk for alle gæster. Det nøjagtige beløb oplyses ved ankomsten til hotellet.

...”

Af ”Rejsedokumenter” modtaget 23. december 2018 fremgår endvidere:

”...

Vigtige oplysninger

Resortafgift på hoteller

I USA opkræver hotellerne ofte en resort-/hotelafgift på 15-50 USD pr. dag/værelse, som skal betales ved ankomsten. Afgiften dækker visse fællesfaciliteter og er obligatorisk for alle gæster. Det nøjagtige beløb oplyses ved ankomsten til hotellet.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 17. januar 2019 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Jeg er netop kommet hjem fra en pakkerejse med jer til New York. Jeg købte min rejse på nettet d 4-9-18, netop hos jer, da prisen syntes overkommelig i forhold til Jeg rejste alene. Jeg så på intet tidspunkt inden jeg betalte rejsen, at hotellet muligvis ville opkræve resortafgift på hvad der endte med at blive hjemme \$ 240, hvilket jeg var rystet over. Havde da allerede betalt for hotel med morgenmad, fly, skat og enkeltværelse. Selve rejsen endte dog med at koste kr. 8.433!!!!!!!!!!

Jeg ønsker selvfølgelig resortafgiften refunderet af jer, da det er mange ekstra penge samt føler jeg mig ikke ordentligt oplyst af jer. For ikke at få horrible telefonafgifter, valgte jeg at maile til jer på min ferie, men har intet svar fået. Efter jeg kom hjem ringede jeg til jer. Første gang fik jeg oplyst, at nogle gange og nogle gange ikke, bliver det oplyst at der muligvis bliver opkrævet en afgift. I dag fik jeg oplyst, at det har fremgået på hjemmeside og billet, at der kan forekomme resortafgift, hvilket jeg dog ikke ser tydeligt når jeg logger ind på [Rejsearrangøren]. Jeg savner, at det tydeligt var specificeret, at netop dette hotel vil opkræve afgift og hvor stort beløb, ellers havde jeg aldrig købt rejsen.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 26. april 2019 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Refusion af hele resortfee” på 240,94 usd.

Rejsearrangøren gør i mail af 18. januar 2019 til klageren bl.a. gældende:

”...

Som oplyst pr telefon d. 17 /1, da du ringede til os, så oplyser vi om resort fee/tax i hotelteksten samt på billetten.

På det foreliggende grundlag er det ikke et forhold, som [Rejsearrangøren] refunderer.

...”

I brev af 16. april 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren yderligere gældende:

”...

Klager køber pakkerejse til New York på vores hjemmeside. For at kunne gennemføre købet - og inden aftalen endelig er indgået - skal klager krydse af, at hun har læst vores rejsebetingelser, som klager i øvrigt har vedlagt sagen i dens fulde længde. Det hedder her i punkt 1 "Indtegning" at indtegningen og dermed oplysningerne og vilkårene på hjemmesidens prisangivelse, trykt udbudsmateriale og "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv", samt på hjemmesiden er bindende for rejsebureauet og kunden, når depositum og/eller hele rejsens pris er rettidigt indbetalt. Ved sin indbetaling forudsættes kunden at have accepteret de på deltagerbeviset, i trykt udbudsmateriale, prisangivelse, i "Almindelige bestemmelser for deltagelse i ferierejser mv" og på hjemmesiden anførte vilkår for rejsen. Yderligere anføres det i samme punkt, at den rejsende er forpligtet til at kontrollere oplysningerne i rejsedokumentet og øvrige informationer med det samme. Dette ikke mindst for, at eventuelle fejl eller tvivlsspørgsmål kan blive rettet eller besvaret umiddelbart efter.

I omtalen af rejsemålet - New York - fremgår det på side 8, at i New York forekommer det ofte, at hotellerne opkræver en resortafgift på 15 - 50 USD pr. dag/værelse, som skal betales ved ankomsten. Afgiften dækker visse fællesfaciliteter og er obligatorisk for alle gæster. Det nøjagtige beløb oplyses ved ankomst til hotellet. I hotelomtalen for Pennsylvania Hotel fremgår denne information også. Hotellet har til os oplyst, at man oplyser gæsterne om beløbet ved ankomsten og at beløbet trækkes på gæstens konto/kreditkort. Det kan således ikke være ukendt for klager, at hun skulle betale en resortafgift, ligesom vi må fastholde, at klager har været informeret om denne afgift ved reservation og køb af pakkerejsen.

På Bestillingsbekræftelsens side 4, som klager har vedlagt, anføres det også, at man vil blive opkrævet en resortafgift. I rejsedokumentet, som klager også har vedlagt, fremgår det på side 3, at man opkræver en resortafgift på mellem 15 -50 USD pr. dag/værelse. Vi må derfor oplyse, at klager 4 gange er blevet informeret om afgiften. Klager er blevet opkrævet 34 USD pr. dag/værelse, hvilket er indenfor de beløb, der fremgår af vore informationer.

Skulle klager have været i tvivl om den afgift vi informerer skriftlig om 4 gange, burde klager have kontaktet os for uddybning af informationerne.
..."

I brev af 20. maj 2019 til Ankenævnet gør rejsearrangøren endelig gældende:

"...

Selv om resortfee ikke er en del af aftalegrundlaget mellem klager og [Rejsearrangøren] og derfor ikke er betalt til os, kunne vi formodentlig ved en henvendelse fra klager, have foranlediget, at klager fik oplyst det nøjagtige beløb.

..."

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren før aftalens indgåelse og i aftalen blev oplyst om, at hotellerne i New York ofte opkræver en resortafgift på 15-50 USD pr. dag/værelse.

Det følger af § 9, stk. 2, jf. § 10, i lov om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer, at rejsearrangøren har pligt til på et varigt medium ved indgåelsen af aftalen at give klageren en række oplysninger, herunder om den samlede pris for pakkerejsen eller eventuelt hvilke typer yderligere omkostninger den rejsende typiske vil kunne forvente at skulle betale, jf. lovens § 6, stk. 1, nr. 10.

Ifølge bemærkningerne til lovforslaget fremgår dette at være relevant i de tilfælde, hvor det ikke er muligt på forhånd at angive eller beregne alle gebyrer og andre omkostninger.

Da rejsearrangøren kunne have fået oplyst det nøjagtige beløb, som klageren skulle betale i resortafgift til hotellet, finder Ankenævnet, at bureauet ikke har opfyldt oplysningspligten.

Rejsen har derfor været behæftet med en mangel.

Klageren er derfor berettiget til erstatning af modværdien i danske kroner af 240,94 usd, som klageren har betalt i resortafgift til hotellet.

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 modværdien i danske kroner af 240,94 usd til klageren [Klager] samt renter fra den 25. januar 2019. 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