

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2011/0096

afsagt den 26. september 2012

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	2 nætter i Venedig og 7 nætters krydstogt. 28.4.-7.5.2011	
PRIS	I alt 27.162 kr. (ekskl. afbestillingsforsikring)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende tilbud og efterfølgende ændring af pris, da bureauet havde glemt at pålægge lovpligtig moms. Klageren afbestilte rejsen.	
KRAV	Klageren kræver det indbetalte depositummet på 9.792 kr. tilbagebetalt.	
SAGEN INDBRAGT	2. maj 2011	

Ankenævnets afgørelse

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.792 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 10. januar 2011 et krydstogt og 2 nætter i Venedig for 2 personer for perioden fra torsdag den 28. april til lørdag den 7. maj 2011, for perioden 28.-30. april 2011 med indkvartering i standardværelser med morgenmad på hotel Savoia & Jolanda Venedig, for perioden 30. april-7. maj 2011 med indkvartering i Balkon kahyt kategori 8 på Magnifica med helpension. Sejlroute i henhold til ruteplanen.

Klageren valgte den 18. januar 2011 at ”aflyse rejsen”.

Klageren har i klageskemaets pkt. 4 – ”Hvilke forhold ved rejsen klager De over” - anført følgende:

” ...

B begik en række fejl:

- 1) Var ubekendt med at SAS havde direkte fly til Venedig
- 2) Var ubekendt med at SAS havde særlige rabatter i rejseperioden
- 3) Glemmer moms som man efteranmelder den 12/1. Samme dag kræves indbetaling af depositum 9792,- kr. som jeg betaler og jeg kræver samtidig en specifikation af rejseomkostninger som man nægter at give, hvorefter jeg ophæver og kræver depositum retur.

...”

Af bureauets tilbud af 7. januar 2011 til klageren fremgår følgende bl.a.:

” ...

Pris for ovenstående inklusiv fly og lufthavnsskatter per person kr. 13.175,-

Tilbuddet er ikke inklusiv rejseforsikringer. Sygdomsafbestillingsforsikring koster 6 % af rejsens pris. Se venligst vedhæftede brochure fra Gouda forsikring.

Når I ønsker at benytte vores tilbud, beder jeg at du sender en mail med bekræftelse.

I mailen bedes du venligst oplyse fulde navne som de står anført i Jeres pas, adresse faktura skal sendes til samt Jeres telefon numre.

Giv ligeledes venligst besked om hvorvidt I ønsker forsikringer eller ej.

Jeg tager forbehold for udsolgte pladser og prisændringer på både fly, krydstogt og hoteller på bestillingstidspunktet, og indtil arrangementet er genbekræftet.

Vedhæftet findes Bs gældende rejsebetingelser til orientering.

...”

Af bureauets rejsebetingelser fremsendt med tilbuddet af 7. januar 2011 fremgår følgende bl.a.:

” ...

Tilmelding

Er bindende for forbrugeren ved bestilling af arrangementet.

Betalingsbetingelser

Samtidig med tilmelding betales depositum.

...

Flere luftfartsselskaber, hoteller, rederiet og operatører kræver betaling og udstedelse ved reservation. I disse tilfælde vil hele rejsens pris blive opkrævet ved bestilling. Billetter som er udstedt og betalt kan ikke ændres eller refunderes.

...

Afbestilling/ændring

Kunden har ret til at afbestille rejsen på nedenstående vilkår, med mindre bureauet ved aftalens indgåelse har oplyst, at der gælder andre afbestillingsvilkår for arrangementet. Dette vil være anført på fakturaen. Ved afbestilling af en rejse der ikke er dækket af sygdomsafbestillingsbeskyttelsen gælder følgende regler:

- 1: Ved bestilling før datoen for indbetaling af restbeløb tilbagebetales det af kunden indbetalte beløb med fradrag af depositum.
- 2: Ved afbestilling af senere end datoen for indbetaling af restbeløb og indtil 15 dage før afrejse gælder, at det beløb, der er indbetalt for rejseforsikring, refunderes fuldt ud. Annulleringsgebyr fratrækkes det indbetalte beløb. De ovenfor anførte omkostninger er minimum 25 % af rejsens pris og maksimalt hele rejsens pris.

..."

Af fakturaen af 10. og 12. januar 2011 fremgår følgende bl.a.:

..."

Ved Deres indbetaling bekræfter De, at De har læst og accepteret de skriftligt oplyste vilkår for rejsen. Disse vilkår fremgår af vedlagte "Almindelige betingelser for rejsen med B".

...

Bemærk at flybilletter som udstedes ved bestilling og kampagne arrangementer ikke kan ændres eller refunderes.

..."

Af mailkorrespondance mellem klageren og bureauet fra den 12. januar til den 14. januar 2011 fremgår følgende bl.a.:

B - 12. januar 2011

..."

Jeg beklager at skulle meddele dig, at jeg har glemt at pålægge fakturaen/prisen den nye moms, der fra 1. januar 2011 skal pålægges alle rejser inden for EU. Heldigvis er der ikke moms på hele rejsens pris/beløbet, og derfor udgør moms beløbet kun kr. 1.231,-

Jeg har vedhæftet den nye faktura hvorpå du kan se at momsen fremgår.

Jeg ville ønske at jeg havde husket den eller at jeg kunne slette den, men jeg er desværre ikke i stand til at ændre på dansk lovgivning. ☺

Jeg håber derfor på din forståelse.

Jeres billetter er udstedt i går, og hotellet er også blevet bekræftet.

Jeg har ikke ændret på depositum og beløbet er derfor det samme.

...”

Klageren - 12. januar 2011

”...
 ...”

Vedr. booking nr.32229. Har modtaget faktura vedr. moms. Det ærgrer mig noget. Jeg vil gerne have tilsendt en ny faktura, hvor de enkelte poster der indgår i totalsummen specificeres. Jeg har samtidig hermed over netbank fremsendt depositum

...”

B - 13. januar 2011

”...
 ...”

Vi sælger udelukkende pakkerejser og da vores aftaler med luftfartsselskaber, rederiet og hoteller er fortrolige, kan jeg desværre ikke oplyse dig priserne udspecificeret.

...”

Klageren - 13. januar 2011

”...
 ...”

Når jeg har ønsket specifikation over de enkelte poster i denne rejse skyldes det primært, at rejsen blev bestilt mandag den 10. jan og jeg oplyste dig om, at SAS i annoncer i Jyllandsposten averterede billetter til bl. a. Venedig med gratis tilslutning fra Tirstrup.

Dagen efter i J P var det samme tilbud ændret til 250.- for tilslutningen og det ville i mit tilfælde betyde ialt kr. 1000.-.

Hvis dette beløb er pakket ind i min rejseopgørelse vil jeg protestere herimod og jeg vil gerne se en forklaring hvis det er tilfældet.

Iøvrigt vil jeg gerne have en forklaring på, hvorfor vi skal være i Tirstrup til et morgenfly, der afgår kl. 7,00 for derefter at skulle tilbringe næsten 4 timer i Kastrup inden flyet går til Venedig.

Det betyder jo at vi skal rasende tidligt op denne første feriedag .Jeg har ikke noget imod at I skal tjene penge på de rejser I sælger og jeg har hidtil troet at fortjenesten fremkom ved aftalte rabatter I havde ved flyselskaber, hoteller o. s. v. som den private rejsende ikke kunne opnå.

Hvis jeg tager fejl må jeg vel kunne få at vide, hvad der er op og ned i dette system .Da jeg bestemte mig for denne rejse skulle jeg ved tilmeldingen til MSC Cruises opgive et rejsebureau og det blev altså jer, men jeg kunne egentlig godt selv klare bestillingen over nettet og så havde jeg kendt de egentlige poster i opgørelsen.

...”

B - 14. januar 2011

”...
 ...”

Nu kender jeg ikke den konkrete annonce fra Jyllandsposten; og jeg oplyste dig allerede pris differencen på billetten med tilslutning fra Århus, da du bestilte rejsen.

Jeg tror at prisdifferencen skyldtes at lufthavnsskatterne er højere grundet en lufthavns mere, og det er derfor også sandsynligt at billetprisen er den samme.

Angående flyafgangen fra Århus.

Alle internationale flyvninger skal tjekke ind 2 timer før i lufthavnen, og det næste fly ankommer CPH kl. 09.40, og det er ud fra mine erfaringer lidt snært på, særligt hvis I ikke kan tjekke bagagen ind hele vejen, og det er ikke altid det er muligt.

Jeg nævnte begge afgang for dig i telefonen og anbefalede dig den første, ud fra dels erfaringer og at jeg også vil sikre mig at I har bagagen med hele vejen til Venedig.
 Det er der større chancer for med den første afgang.
 Den kan desværre ikke ændres nu, da billetten allerede er udstedt.

Vi er glad for at du har valgt os som dit rejsebureau, og vi er netop kendt for vores gode service, selv om du måske ikke kan se det nu.

Jeg er ked af at vi er gået forkert af hinanden, og at jeg glemte momsen.
 Hvad syntes du er rimeligt i afslag på rejsen, så vi kan komme ud af situationen på en god måde?
 ...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 15. januar 2011 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Til orientering fremsender jeg hermed fotokopi af annonce fra SAS, der var indrykket i Jyllandsposten mandag den 10. januar. Du var i vores tlf.samtale samme dag ikke bekendt med annoncens indhold, men dit forslag om rejse over Frankfurt blev ændret til den direkte rejse med SAS. Nederst i teksten er det anført, at prisen indeholder transport til Kastrup.

Jeg bad senere i en mail om specifikation af samtlige rejseomkostninger men fik en forklaring om at I kun solgte Pakkerejser. Det havde jeg ikke hørt noget om tidligere og jeg har henholdt mig til telefonbogen, hvor I står opført under rubrikken rejsebureauer.

Herefter har jeg selv lavet en opgørelse over rejseomkostninger, der viser følgende:

SAS Århus Kastrup retur for 2 personer	3180,00
Valgt kahyt på skib	15440,00
Forsikring	1630,00
Hotel 2 nætter 2x 104 euro eller	<u>1500,00</u>
I alt	<u>20750,00</u>

Heroverfor står opgørelsen fra B på kr. 28792,00 + et ukendt beløb for moms.

Jeg har på fornemmelsen at afbestillingsforsikringen på 1630,00 er helt forkert og det giver yderligere en reduktion. Jeg vedlægger samtidig en fotokopi af en annonce fra et andet Bureau i forbindelse med rejse til Gardasøen, kr.149,00 pr. person.

Min tillid til rejsebranchen er virkelig formindsket. Jeg har i efteråret rejst 2 gange, til henholdsvis Marseille i sep. og Malaga i okt./nov., begge gange med bestilling direkte over nettet. Når jeg denne gang henvender mig til et rejsebureau skyldes det, at krydstogtselskabet kræver et rejsebureau involveret.

Så slipper de selv for at administrere regnskabet og rejsebureauerne får på den måde også noget.

Hvis vi skal fortsætte samarbejdet omkring denne rejse kræver jeg en reduktion svarende til differencen 28792,- - 20750,- =8042,-

Alternativet hertil er annullering af bestillingen med krav om tilbagebetaling af indbetalt depositum.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 18. januar 2011 til det indklagede bureau og i udateret brev modtaget af Ankenævnet den 8. juni 2011.

Klageren kræver det indbetalte depositummet på 9.792 kr. tilbagebetalt.

Bureauet har imødegået klagen i mail af 18. januar 2011 til klageren og i brev af 10. maj 2011 til Ankenævnet og gør gældende bl.a.:

” ...

Tak for indbetaling af depositum og tak for din mail vedrørende bestilling af krydstogt fra Venedig til Istanbul – alt iflg. fremsendte faktura.

Jeg har ingen kommentarer til de tal du skriver om i brevet, men vil alene henvise til det der er anført på fremsendte faktura.

B kan ikke kommentere priser der er set hos konkurrenter eller på nettet eller i annoncer som ikke er indrykket af Bureauet.

Med din indbetaling af depositum kr. 9.792,- kr. bekræfter du bestillingen af rejsen samt at du har læst og accepteret de medsendte vilkår for rejsen.

Det er selvfølgelig altid en mulighed at foretage en aflysning af den allerede bestilte rejse.

Ifølge gældende rejse betingelser vil depositum være tabt.

Se venligst stk. 1. under Afbestilling/ændring i de vedlagte gældende bestemmelser.

Vedrørende Gouda - sygdomsafbestillingsbeskyttelse så udgør den 6 % af rejsens pris.

Prisen har vi som rejsebureau desværre ikke nogen indflydelse på.

...”

” ...

Bs konklusion er:

Der er købt og betalt depositum for en rejse som er skriftligt bestilt. Vi har forinden depositum blev indbetalt — fremsendt en rettelse og beklaget at vi havde glem moms. Kunden har accepteret dette ved sin indbetaling efter fremsendte faktura.

...

Han har derfor fået opgivet en samlet pris — og accepteret denne pris ved sin indbetaling.

...”

Klagerens og bureauets fremsendte mailkorrespondance i perioden fra 19. januar til 4. februar 2011 er indgået i sagens behandling ved Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet finder, at klageren har haft en berettiget forventning om, at prisen for rejsen var 28.792 kr., som det fremgik af fakturaen af 10. januar 2011.

Ankenævnet lægger til grund, at aftalen ifølge bureauets vilkår kan anses for at være bindende for kunden ved tilmelding.

Ankenævnet lægger endvidere til grund, at klageren den 13. januar 2011 betalte depositum efter bureauets meddelelse om beregningsfejlen i forhold til lovpligtig moms på dele af rejser til EU.

Ankenævnet finder, at klageren ved indbetalingen af depositummet den 13. februar 2010 ikke tilstrækkeligt tydeligt har protesteret over prisændringen. Klageren må derfor ved betalingen af depositummet således anses for at have accepteret den angivne pris på fakturaen af 12. januar 2011.

Ankenævnet lægger til grund, at klageren afbestilte rejsen den 18. januar 2011, 8 dage efter indbetalingen af depositummet og 100 dage inden afrejsen, den 29. april 2011.

Efter bureauets afbestillingsregler ville klageren ved afbestilling på dette tidspunkt miste det betalte depositum på 9.792 kr.

Det fremgår af § 9 i lov om pakkerejser, at kunden kan afbestille en pakkerejse, og at arrangøren i så fald alene kan kræve et passende vederlag, der fastsættes under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter.

3 medlemmer (Ankenævnets formand, Foreningen af Rejsearrangører i Danmark og Danmarks Rejsebureau Forening) finder herefter, at vederlaget, bureauet kan opkræve i det konkrete tilfælde, efter en samlet vurdering passende kan fastsættes til i alt 4.000 kr.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af i alt 5.792 kr.

2 medlemmer (Forbrugerrådet) finder med henvisning til aftalelovens § 38 c, jf. § 36, at måtte tilsidesætte bureauets almindelige afbestillingsregler, hvorefter bureauet intet vil refundere klageren, som urimelige i det foreliggende tilfælde.

Disse medlemmer finder på denne baggrund navnlig henset til tidspunktet for afbestillingen, at klageren således er berettiget til tilbagebetaling af det erlagte depositum med fradrag af et passende vederlag, der er fastsat under hensyn til tidspunktet for afbestillingen og pakkerejsens karakter, jf. princippet herom i lov om pakkerejser § 9, stk. 1.

Disse to medlemmer finder i den konkrete situation, at vederlaget passende kan fastsættes til 1.000 kr. Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af i alt 8.792 kr.

Da klageren efter stemmeflertallet ikke har fået medhold i forhold til det fremsatte krav, tilbagebetales gebyret på 275,00 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Efter stemmeflertallet

b e s t e m m e s :

B skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 5.792 kr. til klageren.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand