

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0026

afsagt den 1. juli 2015

KLAGER	K v/F	(1 person)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	Rundrejse. Sydafrika. 9.11.-23.11.2014.	
PRIS	I alt 21.420 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Ekstraopkrævning pga. forhøjede flyskatter.	
KRAV	”...de 800,00 retur”	
SAGEN INDBRAGT	19. februar 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 800 kr. til klageren samt renter fra den 20. november 2014. 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 [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 23. februar 2014 en rundrejse til Sydafrika, for 1 person for perioden fra søndag den 9. november til søndag den 23. november 2014 med indkvartering i delt dobbeltværelse på hoteller med forplejning og udflugter i henhold til dag-til-dag programmet.

I mail af 20. oktober 2014 – 20 dage før afrejse - fremsendte bureauet et ændret rejsebevis med et tillæg på 800 kr. pr. person for forhøjede flyskatter.

Klageren og nogle medrejsende har indbragt i alt 3 klagesager for Ankenævnet (sag nr. 2014/0232, 2014/0233 og 2015/0026). Klageren i sag nr. 2014/0233 har fuldmagt til at repræsentere de øvrige klagere.

Klageren gør gældende, at rejsearrangementet var utilfredsstillende navnlig pga. ekstraopkrævning kort før afrejse.

Af bureauets dag-til-dag program fremgår bl.a.:

” ...

Forbehold for prisændringer

[B] har ret til (under særlige omstændigheder) at forhøje den aftalte pris. Forhøjelsen skal bero på forhøjede skatter og afgifter, store olieprisstigninger eller ændrede valutakurser.

Underretning om ændring skal være rejsedeltageren i hænde senest 14 dage før afrejse og må ikke overstige 10 % af rejsens averterede pris.

...”

I mail af 2. september 2014 til en af klagerens medrejsende anfører bureauet bl.a.:

” ...

Og så har jeg fået det sidste flypriser vedr. indenrigsfly og som jeg tidligere har informeret om, så vidste vi ikke, om prisen kunne holde. Desværre er den blevet ca. 800 kr. dyrere pr. person, men det kommer der nærmere om.

...”

I mail af 20. oktober 2014 til en af klagerens medrejsende anfører bureauet endvidere:

” ...

Desværre har vi fået en ekstra forhøjet flyskat på begge vores flyrejser – både afgang fra Danmark til Sydafrika og indenrigsbilletterne.

Denne stigning har medført, at [B] under disse særlige omstændigheder har været nødsaget til at forhøje rejsens pris med 800 kr. pr. person.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 7. december 2014 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Som jeg har tidligere har skrevet, betalte jeg ekstra regning på 800,00 kr. under protest. Jeg er blevet opfordret til at kræve tilbage da din dokumentation ikke er fyldestgørende.

...”

I brev af 14. december 2014 til Ankenævnet anfører en af klagerens medrejsende bl.a.:

”...

Punkt 1. Klage over ekstra regning på 2 x 800,00 = kr. i alt 1600,-

[B] sender en ekstra regning. Vi betalte under skriftlig protest... Det er flyskatter og de skal dokumenteres. De "såkaldte" forhøjede skatter er ikke flyskatter - Måske [B] ikke har fået det reserveret til tiden, så er prisen "løbet". Hun kalder det forskellige ting. Bl.a. flyskatter, vi skulle have Dansk rejseleder, det er indenrigsflyene, det er også de andre fly, og nu manglende deltagerantal fra Ålborg, og det er jo ikke flyskatter. Det har ALDRIG været på tale, at vi alle skulle fra en og samme lufthavn eller være mindst 15 fra samme lufthavn. Det er i Syd Afrika det havde betydning med antal til hotel, bus, ville det være bedst med min. 15... [B] har sagt, vi skal helst være 15 for prisen kan holde, men IKKE fra Ålborg. Dernæst får vi ikke meddelelse om prisstigningen før den 20. oktober - kun 2 ½ uge før vi skal afsted.

...

Hun har ret til og ændre begge dele, hvis det af tvingende grunde skulle være nødvendigt. Skal dokumenteres. Det er det ikke. Endvidere i § 15, står der, at arrangøren hurtigst muligt skal underrette kunden. Det har hun ikke gjort, da hun har vidst det siden august.

Det er dem fra Ålborg, der er kommet med forslag til turen. I bilag... skriver de, prisen på den rigtige side af 20.000,- kr. og det var kun der ”prisen ikke kunne holde”, hvilket [B] skriver tilbage i bilag... Endvidere har hun hele tiden vidst, at vi netop ikke kom fra Ålborg alle sammen (også før vi købte rejsen)...

...”

Klageren kræver ”...de 800,00 retur”.

Bureauet gør i mail af 7. december 2014 til en af klagerens medrejsende bl.a. gældende:

”...

Som tidligere nævnt var det en samlet pakke, som blev tilbudt med den betingelse, at jeres gruppe var på min. 15-20 deltagere fra Ålborg (en forespørgsel om tilbud på mail af den 21.01.2014), hvilket prisen var beregnet ud fra. Vi sendte tilbuddet og efter en telefonsamtale med [K1] fra Ålborg, forklarede vi, at prisen kunne holde, hvis deltagerantallet blev som aftalt, men det var ikke tilfældet. Desværre blev dette kun mundtligt informeret, hvilket vi hermed kan erfare, at fremover skal dette være skriftligt, selvom vi heldigvis aldrig har haft lignende grupper, idet en mundtlig aftale altid har været gældende.

Der ligger derfor ingen anden dokumentation end tidligere informeret, og ændringen og ombookingen skyldes, at 'Familieturen' fra Ålborg ikke kunne opnå min. deltagerantallet, som lå i tilbuddet. I stedet for at aflyse rejsen pga. for få deltagere, valgte [B] derfor at prøve at få flere

tilmeldinger til rejsen, således at gruppen kunne komme til Sydafrika og besøge familien. Vi kan hermed erfare, at denne ekstra indsats skulle vi IKKE have gjort og i stedet aflyse rejsen. ...”

I brev af 19. marts 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Klagepunkt 1:

Forudsætningen for hele arrangementet var, at der ville blive 15 - 20 deltagere, som det også fremgår af den oprindelige henvendelse fra [K1 og [K2] og som vi informerer om i en mail den 14.04 – bilag... Da dette ikke var opnået på dette tidspunkt, valgte vi at arbejde videre på turen for 'gruppen' selvom de ved deadline ikke var på dette nævnte deltagerantal.

Vi valgte i den sidste ende at markedsføre turen for at supplere med udefra kommende deltagere for at sikre 'gruppen' deres rejse til Sydafrika, men at det ganske enkelt ikke var muligt for [B] at påtage sig hæftelsen for den oprindelige gruppereservation, som vi således måtte lade glide af hænde og finde nye fly til gruppen, da deltagerantallet endelig var på plads.

...

M anfører i hendes klage, at prisforhøjelsen skyldes sen bestilling af hotellerne, det er ligeledes en spekulation som hun ikke har belæg for.

Konklusionen er at [B] har påtaget os rigtig meget ekstra arbejde og omkostninger for at sikre den oprindelige gruppe at de kunne komme af sted på deres drømmerejse og at vi derfor tillod os at lave denne ekstra opkrævning for at minimere tabet på arrangementet, men at vi nok burde have kaldt det noget andet end forhøjede flyskatter og afgifter, hvilket vi beklager.

Og med den baggrund kan vi derfor ikke indsende dokumentation for ekstraordinær opkrævning af skatter og afgifter.

...”

Ankenævnets afgørelse

Bureauet har erkendt, at tillægget på 800 kr. pr. person opkrævet i mail af 20. oktober 2014 – ca. 8 måneder efter aftalens indgåelse og 20 dage før afrejse - ikke var forhøjede flyskatter, men i stedet en forhøjelse af rejsens pris for at minimere bureauets tab på arrangementet på baggrund af ekstraarbejde.

Ankenævnet finder, at bureauet ikke efter aftalens indgåelse har kunnet forhøje den aftalte pris pga. uventet ekstraarbejde for bureauet, jf. pakkerejselovens § 13.

Klageren er herefter berettiget til tilbagebetaling af 800 kr.

Det bemærkes endvidere, at de pågældende forbehold i udbudsmaterialet om ret til ændringer er holdt i sådanne almindelige vendinger, at de ikke har nogle retsvirkninger over for klageren, jf. Lov om Pakkerejser § 14.

Da klageren har fået medhold, skal bureauet betale sagsomkostninger til Ankenævnet, jf. vedtægternes § 24.

Sagsomkostningsbeløbet fastsættes til 2.300 kr. (sagskategori 2).

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 :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 800 kr. til klageren samt renter fra den 20. november 2014. 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 [B] inden samme frist betale et sagsomkostningsbeløb på 2.300 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand