

# PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0092

afsagt den 23. november 2015

\*\*\*\*\*

**KLAGER** K (1 person)  
v/F

**SALGSBUREAU** B

**ARRANGØR** B

**REJSEMÅL** Sprogrejse. Torquay, England. 22.6.-12.7.2015.

**PRIS** I alt 14.550 kr. (ekskl. valutatillæg)

**KLAGEN ANGÅR** Opkrævning af valutatillæg.

**KRAV** Annullering af valutatillæg.

Bureauet har inden ankenævnsbehandlingen, pga. utilfredsstillende forplejning hos værtsfamilien, udbetalt en kompensation til [...fonden], efter aftale med klageren, på 5.000 kr., som ikke er omfattet af klagesagen.

**SAGEN INDBRAGT** 12. juni 2015

\*\*\*\*\*

### *Ankenævnets afgørelse*

*[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse annullere det til klageren fremsendte valutatillæg på 2.164,77 kr.*

*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

Klagerens datter købte den 10. september 2014 på bureauets hjemmeside en sprogrejse til Torquay, England, for perioden fra mandag den 22. juni til søndag den 12. juli 2015 med indkvartering i deleværelse hos værtsfamilie. Med helpension, undervisning og [B] Fun Pack.

Den 13. maj 2015 fremsendte bureauet en faktura til klagerens datter med opkrævning af et tillæg på 2.204,30 pga. ændringer i valutakursen. Valutatillæg blev i mail af 10. juni 2015 revideret til 2.164,77 kr.

Bureauet har udskudt betalingen af valutatillægget indtil tvisten er afgjort.

Klageren gør gældende, at bureauet uretmæssigt har opkrævet et valutatillæg.

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

”...  
Ret til ændringer forbeholdes ved forandringer i valutakurser og evt. øgede transportafgifter.  
...”

Af klagerens datters ”Faktura” fremgår endvidere:

”...  
Denne faktura er udstedt med baggrund i [B]’s ”Generelle Betingelser” der kan findes i brochuren eller udleveres ved tilmelding. I tilfælde af valutakursændringer kan kursuspriisen blive justeret i henhold til [B]’s ”Generelle Betingelser” og gældende dansk lov.  
...”

Af bureauets ”Generelle Betingelser for [B] 2014-2015” fremgår yderligere:

”...  
11. Aflysning eller ændring af kursus og pris  
...  
[B] kan efter aftalens indgåelse foretage ændringer i den aftalte pris for pakkerejsen, såfremt der sker ændringer i:  
> ...  
> Valutakurser, som er anvendt ved beregning af prisen for den pågældende pakkerejse. Tillægget beregnes som en %-sats på den del af omkostningen, der er omfattet af en eventuel stigning eller et fald. Disse tillæg beregnes typisk i foråret, men senest 30 dage føre afrejse. Priserne er baseret på gældende valutakurser den 1. april 2014.  
...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 1. juni 2015 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Vi har holdt personligt møde med Hr. [B] og en kvindelig kollega. Vi er ikke blevet oplyst om nogle valutarisici.

I jeres brochure på side 26. (...) (som vi har brugt som reference i forbindelse med bestilling af rejsen til Torquay) står der "Ret til ændringer ved forandring i valutakurser og evt. forøgede transportomkostninger". Her forstår jeg udelukkende mulighed for prisændringer i forbindelse med bestilling af rejsen. Ikke efter at handlen er indgået!

På side 26 (...) henvises ikke til de "Generelle betingelser" på side 66.

På side 66 (...) "Generelle betingelser" er forholdet omkring prisændringer rigtig godt gemt under punkt 11.

I jeres tilbud af 4. september 2014 (...) er der ikke nævnt noget om valuta risici. Ej heller henvist til "Generelle betingelser".

På den første faktura (...) [B] sendte, var der hele tre fejl. Dette har naturligvis helt afledt min opmærksomhed på det der stod med småt. Jeg tror ikke at [B] har gjort dette som en afledningsmanøvre. Men jeg undrer mig over at så vigtig en oplysning ikke stod med stort! Informationsmødet [] 11. maj 2015 blev der sjovt nok ikke sagt noget om forestående prisforhøjelse [B] planlagde at udsende 2 dage senere.

...

Spørgsmål:

1. Det er ikke tydeligt på fakturaen hvorledes [B] er nået frem til en ekstraregning på kr. 2.204,30. Venligst oplys hvad der ligger til grund for denne beregning?
2. Er det korrekt, at [B] har omkostninger til markedsføring i Danmark, administration, flybilletter, danske rejseleder som udgør en andel af rejsens pris, der ikke er omfattet af valutakursændringer?
3. Har [B], med 50 års erfaring, noteret sig, at det Engelske Pund historisk altid er gået op og ned?
4. Er [B] bekendt med muligheden for at afdække finansielle risici? (En simpel pund konto i banken havde løst problemet)
5. Har [B] afdækket sin kursrisiko?
6. Hvorfor er vi som kunder ikke blevet tydeligt oplyst om denne risiko?

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mailkorrespondance i perioden 3.-10. juni 2015 til bureauet samt mails af 17. september, 5. og 13. oktober 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver at valutatillægget på 2.164,77 kr. annulleres.

Bureauet gør i brev af 8. juli 2015 til Ankenævnet bl.a. gældende:

” ...

#### 1. INFORMATION OM GENERELLE BETINGELSER OG EVENTUELLE PRIS-ÆNDRINGER

I forbindelse med tilmelding og indskrivning på en sprogrejse hos [B] modtager både forældre og elever en masse information - som forberedelse og forventningsafstemning.

A) Indledningsvist informerer [B] om muligheden for et valutakurstillæg ved valg af kursus og tilmelding, hvor det til dels fremgår på vores brochures destinationssider (Se Bilag 6 -

indsendt af klager), hvor der lige under priserne står "Ret til ændringer forbeholdes ved forandringer i valutakurser og øgede transportomkostninger".

B) I tillæg til dette er det mere udførligt beskrevet i vore generelle betingelser, der findes bagerst i brochuren og på vores hjemmeside. Ved bookinger på hjemmesiden skal kunden acceptere betingelserne i forbindelse med aftaleindgåelsen. Ved bookinger foretaget på anden vis er de generelle betingelser altid vedlagt forsendelsen med den første faktura, hvoraf størrelse samt tidspunkt for indbetaling af depositum og dermed kundens accept af aftalen fremgår. Af de generelle betingelser fremgår følgende om prisændringer i pkt. 11:

[B] kan efter aftalens indgåelse foretage ændringer i den aftalte pris for pakkerejsen, såfremt der sker ændringer i:

- Transport omkostninger, herunder brændstofpriser
- Skatter og afgifter eller gebyrer ifbm. transporten
- Valutakurser, som er anvendt ved beregning af prisen for den pågældende pakkerejse

Tillægget beregnes som en %-sats på den del af omkostningen, der er omfattet af en eventuel stigning eller et fald. Disse tillæg beregnes typisk i foråret, men senest 30 dage før afrejse.

Priserne er baseret på gældende valutakurser den 1. april 2014.

Klager har i den forbindelse indsendt Bilag 5 - [B]'s Generelle Betingelser. Disse er dog taget fra brochuren med priser baseret på gældende valutakurser den 16. oktober 2014, hvilket ville være mere end 1 måned efter den bekræftede tilmelding den 10. september 2014. EF medsender derfor et bilag til dette svar med de Generelle Betingelser (og dato for prissætning) der var gældende på tidspunktet for bookingen - med udgangspunkt i den brochure klager havde på det pågældende tidspunkt.

C) På faktura'erne sendt til klager (Se Bilag 2 og 4 -indsendt af klager), fremgår der desuden følgende: Denne faktura er udstedt med baggrund i [B]'s Generelle Betingelser, der kan findes i brochuren (eller udleveres ved tilmelding). I tilfælde af valutakursændringer kan kursussen blive justeret i henhold til [B]'s Generelle Betingelser og dansk lov.

D) Ydermere har [B] sammen med informationsmaterialet tilsendt generel information om [B]'s valutakurstillæg (se bilag) samt en udregning specifikt til klager (Se email fra [B] i Bilag 11 - indsendt af klager).

E) Oplysning til kunden om muligheden for prisændringer efter aftalens indgåelse.

Adgangen til at ændre i rejsens pris fremgår flere forskellige steder i aftalegrundlaget.

Udover de nævnte forbehold for prisændringer som anført ovenfor under pkt. 1a til 1d så fremgår adgangen til at foretage prisændringer desuden tydeligt i [B]'s generelle betingelser, som de ovenfor nævnte forbehold også henviser til. Ligeledes som beskrevet ovenfor udleveres de generelle betingelser altid til kunden (eller accepteres af kunden ved onlinebooking) og er dermed en del af aftalegrundlaget som forudsat i pakkerejselovens § 13.

Muligheden for den efterfølgende regulering af rejsens pris fremgår af de almindelige betingelsers pkt. 11. Heri er der ganske tydeligt beskrevet et eksempel på, hvordan en sådan ændring udregnes. Af pkt. 11, fremgår det således, at; "...tillægget beregnes som en %-sats på den del af omkostningen, der er omfattet af en eventuel stigning eller fald".

Herefter beskrives på hvilket tidspunkt, man senest kan forvente at der kan ske ændringer i rejsens pris. På dette punkt har [B] faktisk valgt at stille kunden bedre, end hvad der følger af loven, nemlig ved at beskytte denne med yderligere 10 dage, således at der ikke kan ske ændringer i rejsens pris de sidste 30 dage før afrejse.

Endelig har vi for at gøre det lettere for kunden at gennemskue en eventuel prisændring som følge af ændringer til valutakurserne samme sted oplyst den eksakte dato, der ligger til grund for den oprindelige priskalkulering.

Det fremgår af lovens forarbejder, at bestemmelsen forudsætter en præcis beregningsmetode,

og at betænkingsudvalget derfor anbefalede, at man gjorde brug af et bilag indeholdende regneeksempler på prisændringer. Det fremgår desuden, at baggrunden for, at der skal oplyses en præcis beregningsmetode har været at sikre, at kunden i den konkrete situation skal være i stand til at vurdere om en given forhøjelse af rejsens pris er foretaget på et korrekt grundlag. Efter [B]'s opfattelse vil en vilkårlig opstilling af nogle fiktive regneeksempler ikke nødvendigvis opfylde dette krav, og sådanne regneeksempler alene gør dermed ikke kunden bedre i stand til at vurdere, om [B]'s beregningsmetode er korrekt. For at sikre mest mulig gennemsigtighed for kunden, har [B] fremfor at gøre brug af fiktive regneeksempler i de generelle betingelser i stedet for valgt at beskrive den præcise fremgangsmåde i de generelle betingelser på, hvordan vi beregner en prisændring.

Ovenstående præcise beskrivelse af beregningsmetoden sammenholdt med den efterfølgende dokumentation vi ved en prisændring altid tilsender kunden (se vedlagte bilag) og som i denne sag er yderligere uddybet i pkt. 3 i denne skrivelse bør således være dækkende til at sikre formålet med at kunden altid vil kunne kontrollere, om en prisændring er foretaget på et korrekt grundlag.

F) Information til kunden om valuta-kurs-tillæg "så snart som muligt".

Vi har informeret kunden snarest muligt efter, at vi har afregnet arrangementet over for vores underleverandører, og kan af denne grund ikke se, at vi ikke har efterlevet kravene om hurtig information til kunden.

## 2. GENEREL DOKUMENTATION FOR VALUTAKURS-JUSTERING HOS [B]

[B] i Danmark promoverer Sprogrejser på vegne af [...] rejsearrangør "A". Hovedparten af omkostningerne ved at arrangere og producere sprogrejser er i valutaen for destinationslandet. Nedenfor har vi opridset de forskellige omkostninger vi har i Danmark (og dermed i danske kroner) og hvad vi har i destinationslandet (Britiske Pund).

### OMKOSTNINGER I DANSKE KRONER (svarende til 15 %)

- Generel promovering af sprogrejse programmerne i Danmark
- Support for forældre til elever på sprogrejser
- Informations- og Forberedelsesmøder i Danmark

### OMKOSTNINGER I FREMMED VALUTA (Svarende til 85 %)

- Overnatning i værtsfamilie med 3 daglige måltider
- Promovering af programmet mod værtsfamilier
- Rekruttering, screening og udvælgelse af værtsfamilier
- Sprog læring (lærer, skole, klasseværelse m.m.)
- Akademiske materialer (bøger og andre materialer)
- Aktiviteter (sport, fester, spil, ture m.v.)
- 2 dages tur til London, 1 dags tur til Exeter og en halv-dags tur til Teignmouth
- [B] kursusleder ophold (overnatning og måltider)
- [B] Håndbogen og andre forberedende materialer
- [B] personale på kursus-destinationen (til stede 24 timer i døgnet)
- Modtagelse af [B] personale i lufthavnen og transport mellem lufthavn og kursusby
- Produktionsledelse
- Marketing (design, tekstforfatter, hjemmeside, planlægning m.v.)
- IT ([B] kundeportal, CRM system og andre administrative systemer)
- Salgssupport

- Salgsledelse
- Flybilletter

### 3. SPECIFIK BEREKNING FOR VALUTA-KURJUSTERING FOR [K]

Nedenfor er vist valuta-kurs ændringen i forholdet Britiske Pund og Danske kroner. De anvendte datoer stemmer overens med de i vores brochure beskrevne, hvor prisen er fastsat ud fra gældende valutakurs 1. april 2014, mens vi har sendt sidste faktura til kunden 13. maj 2015.

	1-Apr-14	12-Maj-15	% Ændring
GBP/DKK	9.003	10.417	15.7 %

Det giver os da specifikt følgende udregning:

Beregning af valutakurstillæg for [K]

	Beløb DKK	Valutakurs-tillæg
Kursuspris	15,995	2,143
Administrationsgebyr	395	
Fun Pack	295	40
Sim kort	160	21
Total Rabat	2,295	
Total	14,550	2,204
Andel af beløb påvirket af valutakurs-tillæg		85.0 %
Ændring af valutakurs		15.7 %
Anvendt valutakurs-tillæg i procent		13.4 %

Den faktisk valutakurs-ændring er således 15.7 %, men [B] har tillagt 13.4 %. Ovenstående er vores interne beregning af kost-strukturen for 3 ugers kursus i Torquay.

Udover kursusprisen er der tillagt valutakurs-tillæg på "Fun Pack" og Sim kort.

Administrationsgebyret er ikke tillagt noget valutakurs tillæg.

...”

I brev af 18. august 2015 til Ankenævnet anfører bureauets moderselskab i Schweiz endvidere:

”...

1. [A], organiserer sprogrejser og sprogkurser (Produkter) i en række lande.
2. Produkterne bliver primært arrangeret og produceret som hele pakkerejser og Hovedselskabet arrangerer og producerer ikke blot undervisning i destinationslandene, men også transporten, ophold, fortæring samt tilhørende kulturelle, sociale programmer og tilsvarende aktiviteter.
3. Deltagerne i programmer og kurser refereret til ovenævnte rejser fra deres bopælsland til det land, hvor det lokale sprog skal læres - og hvor de deltager i det relevante kursus.
4. Hovedselskabet engagerer lokale leverandører af forskellige services, som så benyttes af Produkterne i de lande, hvor det lokale sprog læres. Dette omhandler undervisning, overnatninger, ophold, transport og organiserede aktiviteter.
5. Beløbene der opkræves til Moderselskabet (og betales af denne) af de lokale leverandører

af services i de pågældende lande - faktureres altid i den lokale valuta.  
...”

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mailkorrespondance i perioden 3.-10. juni 2015 til klageren samt mails af 20. august, 13. oktober og brev af 30. september 2015 til Ankenævnet.

### **Ankenævnets afgørelse**

Det er ubestridt, at bureauet den 13. maj 2015 – 40 dage før datterens afrejse – fremsendte en faktura til klagerens datter med et tillæg pga. ændringer i valutakursen.

Af § 13, stk. 1, nr. 3, i pakkerejseloven fremgår, at arrangøren af en pakkerejse under nærmere angivne vilkår kan forhøje den aftalte pris for pakkerejsen som følge af ændringer i bl.a. valutakurser, som er anvendt ved beregningen af prisen for den pågældende rejse.

Det fremgår endvidere af stk. 2 og 3 i samme bestemmelse, at den aftalte pris kun kan forhøjes, indtil der er 20 dage til rejsens påbegyndelse og kun, hvis aftalen om køb af pakkerejsen udtrykkeligt giver mulighed for både forhøjelse og nedsættelse af prisen samt angiver den præcise beregningsmetode herfor.

Ankenævnet finder, at bureauet i sine almindelige bestemmelser ikke på en tilstrækkelig tydelig måde har redegjort for prisforhøjelser og prisnedsættelser og beregningsmåden herfor.

Ankenævnet finder derfor, at bureauet ikke har overholdt reglerne i pakkerejselovens § 13, hvorfor bureauet ikke er berettiget til at opkræve det fremsendte valutatillæg på 2.164,77 kr.

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 friholde klageren for opkrævning af udgiften til valutatillæg på 2.164,77 kr.

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