

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0164

afsagt den 16. februar 2016

KLAGER	K v/F	(1 person)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	High School ophold. USA. 31.7.2015-1.6.2016.	
PRIS	I alt 65.845 kr. (Ekskl. valutatillæg og forsikring gældende et skoleår)	
KLAGEN ANGÅR	Opkrævning af valutatillæg.	
KRAV	”...tilbagebetaling af 11.000,- kr.”	
SAGEN INDBRAGT	27. oktober 2015	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 11.000 kr. til klageren samt renter af 10.000 kr. fra den 1. oktober 2015 og renter af 1.000 kr. fra den 18. september 2015. 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 14. september 2014 ved telefonisk henvendelse til bureauet et High School ophold til USA til sin datter for perioden fra fredag den 31. juli 2015 til onsdag den 1. juni 2016 med indkvartering hos værtsfamilie og undervisning på lokal High School.

Den 15. juni 2015 fremsendte bureauet en mail til klageren med opkrævning af et tillæg på 11.000 kr. pga. ændringer i valutakursen.

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

I udbudsmaterialet på bureauets hjemmeside er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Tag på High School ophold og tag samtidigt et stort spring ind i din fremtid
Skoleåret 2015/16

...

Følgende er inkluderet i priserne for High School udvekslingsophold:

- Flyrejse fra København eller Billund (dog mod tillæg) til værtslandet og tilbage
- Valuta rabat – hvis valutaen, vi afregner til dit ophold i, falder mere end 5% (forskellen i kursen mellem 15. april året før afrejsen og i juni i afrejseåret)

...

Følgende er ikke inkluderet i priserne:

- ...
- Valuta tillæg – hvis valutaen vi afregner dit ophold i, stiger mere end 5 %, (forskellen i kursen mellem 15. april året før afrejse og 1. juni i afrejseåret).

...”

Klageren bestrider, at oplysningerne om valutatillæg fremgik af bureauets hjemmeside ved bestillingen.

I brochuren ”High School Program 2015-2016” er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...

Alt det med småt

...

Indbefattet i programprisen er:

- Flyrejse fra København eller Billund (mod tillæg) til værtslandet og tilbage.

...

Der tages forbehold for trykfejl samt pris- og afgiftsstigninger.

...”

Af bureauets ”Indforståelseserklæring”, som er underskrevet af klageren, fremgår endvidere:

” ...

Vi er gjort bekendt med de i High School Programmet nævnte kontraktbetingelser, tidsplanen og betingelserne omkring prisen for deltagelse og betaling.

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret mail til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

” ...

Jeg har igennem min karriere haft en del med køb og salg i forskellige valutaer at gøre, og kurssikringen er jo netop en forsikring mod kursændringer fordi INGEN med garanti kan forudsige kurserne, og fordi ingen ønsker at spille lotto. Det eneste lotto der er spillet her er for kundernes penge, og de har som det for det meste går i lotto, tabt alle sammen. Udover det, regnes det for god forretningsmoral at skrive på tilbud og faktura hvilke kurser et tilbud er baseret på og hvilke forbehold der tages.

...

Havde [B] kurssikret på det tidspunkt hvor vi bestilte/betalte, var kursen "kun" steget til 574 i forhold til de 541 som priserne er baseret på. Det er altså en stigning på 6 %. Normalvis vil det koste et par procent at kurssikre, hvilket giver 8 %. Det ville have medført en stigning i prisen på 3.527,72. På trods af at jeg stadig er skeptisk og meget kritisk overfor forbeholdet for valutatilleg, og den mangelfulde måde hvorpå der er gjort opmærksom på dette, vil jeg acceptere at indbetale dette.

...

Vi har som familie sat ufattelig stor pris på jeres måde at håndtere det hidtidige forløb på, lige fra indledende samtaler i [by], e-mail korrespondance, info breve, info møde i København mm. og vi har følt os meget trygge. Det ærgrer os selvfølgelig at denne troværdighed med et trylleslag er dalet markant.

...

Jeg håber vi finder en løsning, da den nævnte mulighed om at tage [F's datter] af programmet selvfølgelig ikke er en løsning. Hun har set frem til turen i mere end 1 år, og i flere måneder haft kontakt med familien.

...”

I mail af 7. august 2015 til bureauet anfører klageren endvidere:

” ...

Jeg har forelagt en jurist de papirer i form af e-mail, tilbud mm. vi har modtaget fra jer, og han fortæller at rent juridisk er vi ikke forpligtet til at betale, da papirerne intet siger omkring valutatilleg, og slet ikke når det ikke er påført et juridisk bindende tilbud.

Alligevel har jeg tilbudt at betale 3.527,72 efter den nedstående udregning, men det tager du ikke stilling til.

At vi IKKE betalte det fulde beløb ved bestilling skyldes jo de betalingsbetingelser, som står på bekræftelsen, og vi følger naturligvis de betingelser vi siger ja til.

Jeg fastholder derfor, på trods af juristens udsagn, at ville betale 3.527,72 fordelt over 3 rater for at lukke sagen.

...”

I mail af 26. september 2015 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

” ...

Da vi undersøgte priser og vilkår tilbage i 2014 på deres hjemmeside, faldt vi ikke over noget omkring valutatillæg.

I april måned 2015 samtidig med det obligatoriske møde i København, præsenterede [B] en helt ny hjemmeside.

Efterfølgende kan vi konstatere at valutatillæg pludselig er nævnt på den nye hjemmeside, som en del af betalingsbetingelserne.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mailkorrespondance i perioden 10. august til 2. september 2015 til bureauet og mails af 30. september og 6. december 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”...tilbagebetaling af 11.000,- kr.”

Bureauet gør i mail af 11. august 2015 til klageren bl.a. gældende:

” ...

Det er korrekt, men du har underskrevet en indforståelseserklæring, at du er bekendt med High School programmets nævnte kontraktbetingelser, tidsplan og betingelser omkring prisen i brochuren.

Begge brochure såvel den trykte som den digitale tager forbehold for prisstigninger. Derfor har vi lov til at opkræve valutatillæg, da vi ikke har indflydelse på dette.

...”

I brev af 25. november 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Det er uforstående for os at udvekslingsophold er at betragte som en Pakkerejse, da betingelserne for at være omfattet ikke er opfyldt i henhold til pakkerejselovens § 2 hvor betingelsen om betalt indkvartering ikke er til stede (udvekslingsophold er kendetegnet ved, at værtsfamilier ikke får betaling for kost og logi).

Dette forhold støttes i øvrigt også op af Rejsegarantifonden, som ikke dækker i tilfælde af konkurs for udvekslingsophold, med samme begrundelse.

På såvel vores hjemmeside samt i det udsendte materiale er der forbehold mod prisstigninger - dette fremgår af såvel hjemmeside som online brochure som trykte brochure.

I e-mail pr. 15.juni 2015 (som er vedlagt) fik kunden besked om det konkrete beløb, samt hvorledes det er regnet ud. Da vi skal betale vores leverandører 1. juni, var det ikke muligt at kende det nøjagtige beløb før, da kursen på dollar som bekendt gik meget op og ned - men desværre mest op. Kunden skulle rejse d. 31. juli, så det blev altså meddelt 1½ måned før afrejse, hvor stort beløb kunden skulle betale i valutatillæg.

Hvis vi så alligevel følger pakkerejseloven, så står der i § 13 at arrangøren kan kun forhøje den aftalte pris for pakkerejsen som følge af ændringer i valutakurser, som er anvendt ved beregningen af prisen for den pågældende pakkerejse. Senest 20 dage før afrejsen skal det ifølge loven meddeles, og da det blev meddelt 46 dage før afrejse, er dette forbehold også overholdt.

Ligeledes tilbødte vi kunden at ophæve aftalen og få alle pengene tilbage - se bilag...

Hvis vi igen følger pakkerejselovens § 16 stk. 2, 2. Vælger kunden at deltage i en pakkerejse af højere værdi, skal kunden betale prisdifferencen.

Vi mener alle betingelser er indfriet både i henhold til såvel købeloven og pakkerejseloven (som vi dog ikke mener denne sag hører under), og derfor med vores fulde juridiske ret, har lov til at opkræve det.

...

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mailkorrespondance i perioden 7. august til 2. september 2015 til klageren.

Ankenævnets afgørelse

Da udvekslingsopholdet er købt hos en erhvervsdrivende og sammenholdt med vilkårene for rejsen og dennes pris, finder Ankenævnet, at der er tale om indkvartering omfattet af pakkerejseloven, og at der således er tale om en pakkerejse, jf. pakkerejselovens § 2, stk. 1.

Det er ubestridt, at bureauet den 15. juni 2015 – 46 dage før datterens afrejse – fremsendte en mail til klageren med opkrævning af 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, der er en del af aftalegrundlaget, ikke på en tilstrækkelig tydelig måde har redegjort for prisforhøjelser og prisnedsættelser og beregningsmåden herfor, herunder ved at oplyse hvilke dele af rejsens pris der var berørt og den anvendte valutakurs ved beregningen og regneeksempler herpå.

Ankenævnet finder derfor, at bureauet ikke har overholdt reglerne i pakkerejselovens § 13, hvorfor bureauet skal tilbagebetale klageren det fejlagtigt opkrævede valutatillæg på 11.000 kr. Den omstændighed, at bureauet i forbindelse med opkrævningen af valutatillægget efterfølgende har sendt et bilag med regneeksempel til klageren, kan ikke føre til et andet resultat, da oplysningerne i henhold til lovens § 13 skal fremgå af selve aftalen.

Det bemærkes, at de pågældende forbehold i udbudsmaterialet er holdt i sådanne almindelige vendinger, at de ikke har nogen retsvirkning over for klageren, jf. pakkerejselovens § 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 11.000 kr. til klageren samt renter af 10.000 kr. fra den 1. oktober 2015 og renter af 1.000 kr. fra den 18. september 2015. 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