

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2016/0066

afsagt den 29. juni 2016

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[B]	
ARRANGØR	[B]	
REJSEMÅL	La Caleta, Tenerife. 30.1.-6.2.2016.	
PRIS	I alt 12.490 kr. (inkl. salgstillæg)	
KLAGEN ANGÅR	Opkrævning af ”Salgstillæg (Olie- og valutajusteringer)”.	
KRAV	”Refundering af salgstillæg (olie- og valutajusteringer) kr. 296,00”	
KLAGEGEBYR	9. marts 2016	
SAGEN FULDT OPLYST	24. maj 2016	

Ankenævnets afgørelse

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 296 kr. til klageren [K] samt renter fra den 17. februar 2016. 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 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 13. januar 2016 på bureauets hjemmeside en rejse til La Caleta, Tenerife, for 2 personer for perioden fra lørdag den 30. januar til lørdag den 6. februar 2016 med indkvartering i toværelses superiorlejlighed på hotel Jardin Caleta. Med halvpension.

Klageren gør gældende, at bureauet "...uretmæssigt [har] opkrævet et salgstillæg (Olie- og valuta-justeringer)..."

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

" ...

Bemærk at der til ovenstående priser bliver pålagt et obligatorisk salgstillæg kr. 148,- pr. person for alle over 2 år, som blandt andet dækker over valutakursændringer og olieprisstigninger.

" ...

Af klagerens "Billet" fremgår endvidere:

" ...

Tillæg

Salgstillæg (Olie- og valutajusteringer) – kr. 148

2 pers

" ...

Klageren har nærmere begrundet sin klage i mail af 17. januar 2016 til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

" ...

Vi har rejst mange gange med [B] og har da også tidligere betalt brændstoffillæg, men da var råolieprisen over 90 \$ / barrel.

Nu er brændstofprisen faldet til 1/3 af den tidligere pris. Jeg antager derfor, at det er en fejltagelse at [B] fortsat opkræver brændstoffillæg. Faktisk burde ud fra de samme argumenter tilbydes et brændstoffradrag.

Kommentarer til ovenstående udbedes, idet vi forbeholder os yderligere rettigheder i denne sag.

" ...

I mail af 20. januar 2016 til bureauet anfører klageren endvidere:

" ...

Jeg har svært ved at se relevansen i dette argument, når man nu ved, at brændstoffillægget opstod netop, da der kom store olieprisstigninger.

Hvor stor en del udgør olieprisstigningerne og hvor stor en del tilskrives lufthavnsafgifter og hvor stor en del udgøres af valutakursændringer (Da DKK følger €, og € er steget de seneste par år, kan dette heller ikke være ret mange penge)?- Jeg tillader mig indtil videre at tro at det

urimelige tillæg [B], som et af meget på rejsebureauer påfører sine kunder, er for at holde den reelle pris for arrangementet på et lidt lavere niveau. Vi er, må det indrømmes, hoppet på fidusen!

...

I mail af 15. februar 2016 til bureauet anfører klageren yderligere:

”...

Både i specifikationen af rejsebestillingen står der citat: Salgstillæg (Olie- og valutajusteringer) citat slut og i din kollegas besvarelse pr e mail af 19.01.2016, hvor hun så også nævner lufthavnsafgifter! Lufthavnsafgifter er nødvendige ligesom et flysæde og et hotelværelse er nødvendigt, så det kan man da ikke forlange ekstra for - så er det jo efterhånden ikke en pakerejse.

...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 8. februar 2016 til bureauet og mails af 9., 22., 31. marts og 16. maj 2016 til Ankenævnet.

Klageren kræver ”Refundering af salgstillæg (olie- og valutajusteringer) kr. 296,00”.

Bureauet gør i mail af 19. januar 2016 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vores salgstillæg som tillægges priserne på vores rejser dækker ikke kun olieprisstigninger, men også valutakursændringer samt lufthavnsafgifter.

Disse er variabler der kan ændre sig, og derfor tilføjes dette faste tillæg for at dække over disse variabler, som både kan stige eller falde.

...”

I mail af 12. februar 2016 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Vi har i [B] ikke et brændstoffillæg. Vi har et salgstillæg på kr. 148,-. Jeg går ud fra, at det er det, som du omtaler.

Salgstillægget dækker over flere aspekter end muligheden for valutakursændringer og fuelstigninger. I tillægget ligger bl.a. også et administrationsgebyr, diverse lufthavnsafgifter og forsikringen i, at [B] er dækket af rejsegarantifonden.

...

Slutteligt tvinger vi ikke gæster til at købe rejser, såfremt de ikke ønsker at betale salgstillægget. Tillægget er synliggjort i købsprocessen, og er en del af aftalegrundlaget for køb af rejsen. Det er synligt både på hjemmesiden inden man vælger pris og afgang, samt i specifikationerne på den endelige billet.

...”

I mail af 15. februar 2016 til klageren gør bureauet yderligere gældende:

” ...

Det er muligt, at du mener det principielt er urimeligt, men hvis du kigger på markedet, så forsøger alle at tilbyde den mest fordelagtige grundpris på rejsen, som man så selv individuelt kan pakke mere efterfølgende ud fra ønsker og behov. Såfremt et enkelt selskab samler alle tillæg i rejsens pris, tvivler jeg på, at dagens meget prisfikserede marked vil kigge deres vej.

” ...

I brev af 25. april 2016 til Ankenævnet gør bureauet endelig gældende:

” ...

Vi har ikke som gæsten skriver "uretmæssigt opkrævet et salgstillæg" da det omtalte salgstillæg er en del af aftalegrundlaget for køb af rejsen, og har været synliggjort i hele købsprocessen, både på hjemmesiden inden man vælger pris og afgang samt i specifikationerne på den endelige billet (...). Det skal siges, at vi ikke tvinger gæster til at købe rejser, såfremt de ikke ønsker at betale salgstillægget, der som sagt er synligt gennem hele salgsprocessen og fuldt ud i tråd med vores rejsebetingelser sammenholdt med RID's rejsebetingelser (bilag... - hvor intet andet er anført -). Vi har anført/gjort opmærksom på dette i hele købsprocessen.

Som skrevet i vores rejsebetingelser (bilag...) er salgstillægget en kombination af transportomkostninger (f.eks. brændstofpriser) skatter, afgifter eller gebyrer (f.eks. lufthavns-, start- eller landingsafgifter) eller ændring af valutakurser.

...

I tilfælde af en nedsættelse eller bortfald ville det retsmæssigt komme gæsten til gode og ligeledes blive opkrævet gæsten yderligere i tilfælde af en stigning. De udsving der har været holder sig inden for de kr. 148,- pr. person som vores salgstillæg udgør og vi er ikke blevet tilbagebetalt fra flyselskab eller andre samarbejdspartnere i indeværende sæson i forhold til tillægget.

” ...

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at det af bureauet opkrævede salgstillæg ved klagerens bestilling af en rejse på bureauets hjemmeside er et obligatorisk tillæg.

Det fremgår af § 3 i bekendtgørelse om pakkerejser, at arrangøren, inden der indgås aftale om køb af en pakkerejse, skal give kunden de oplysninger, der er angivet i afsnit I i bilaget.

Af bekendtgørelsens afsnit I, nr. 2 og 2.1. fremgår, at kunden, i det omfang det har betydning for pakkerejsen, ved bestillingen skal have oplysning om pakkerejsens grundpris, der inkluderer alle obligatoriske tillæg og afgifter, der er nødvendige for pakkerejsens gennemførelse.

Da bureauets obligatoriske salgstillæg ikke er indregnet i pakkerejsens grundpris oplyst til klageren ved bestilling af rejsen, finder Ankenævnet, at bureauet ikke har været berettiget til at opkræve tillægget i forbindelse med klagerens bestilling af en pakkerejse.

Klageren er derfor berettiget til tilbagebetaling af 296 kr.

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

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 :

[B] skal inden 30 dage fra forkyndelsen af denne kendelse betale 296 kr. til klageren [K] samt renter fra den 17. februar 2016. 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 1.500 kr. plus moms, i alt 1.875 kr. til Ankenævnet.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet til klageren.

Mikael Kragh
Formand