

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av etterfakturerings på grunn av valutaendring, renter og juridisk bistand.

### Dato

31.05.2016

### Saksnummer

162/15P

### Tjenesteyter

STA Travel Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om tilbakebetaling av etterfakturerings på grunn av valutaendring, renter og juridisk bistand.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes venninne bestilte en reise til Sør-Afrika, Namibia, Botswana, Zimbabwe, Thailand, Australia, Fiji og USA i perioden 01.02.15 - 22.04.15.

Den 8. januar mottok klager en e-post hvor det fremgikk at det ble foretatt en etterfakturerings av billettene pga. fall i verdien av den norske krone.

Klager stiller seg undrende til kravet da de ikke finner at de ble informerte om dette ved bestilling av reisen. De ble heller ikke forespeilet dette da de betalte billettene.

Klager viser til e-post de mottok den 4. juni og 4. september 2014 hvor følgende fremgår: «Ved å betale depositum som nevnt over, kan jeg bestille alle fly og turer. Da er dere garantert plass på turer og heller ikke risikerer prishopp.». «Med depositum kan jeg booke alle fly og utflukter, slik at dere er garantert plasser og at prisene ikke endrer seg.»

Klager ser det slik at kravet om etterbetaling av omkostninger grunnet valutaendringer representerer et klart avtalebrudd og at et beløp tilsvarende tilleggsbetalingen må refunderes klager.

Klager krever tilbakebetaling av etterfakturerings på kr 7.468, pluss renter fra 16.01.15 og dekket omkostninger av juridisk bistand, kr.1.200.

### STA Travel Norge har i det vesentlige anført:

Det er tatt forbehold om prisøkning på grunn av valuta i STA Travel's betingelser. Disse mottok klager flere ganger i tilbuds- og salgsprosessen og betingelsene gjelder ved kjøp av alle pakkereiser.

Er det små valutaendringer velger STA Travel som regel å ta disse kostnadene selv, men i dette tilfellet var utslagene så store at STA Travel har vært nødt til å kreve kostnadene ved valutaendringen fra klager innenfor de rammer som pakkereiseloven og STA Travels betingelser åpner for.

Reisekonsulenten viste til at depositum gjør at de kan bestille og bekrefte plasser på fly og landarrangement med utgangspunkt i pris fra leverandør, og således unngå store prisøkninger som kan oppstå når fly og turer fylles opp. De har ikke krevet at klager skal betale for prisøkningen, kun for valutaendringen som det er tatt forbehold om STA's betingelser. Betingelsene har blitt sendt til kunden flere ganger i tilbuds- / salgsprosessen:<http://www.statravel.no/index.php/reisevilkar>

### «Forbehold

Det tas forbehold om prisendringer grunnet forhold som vi ikke har innflytelse over, som for eksempel endring i valutakurser, olje- og brennstoffpriser, skatter og avgifter. Ved økninger som følge av eventuelle endringer vil dette bli fakturert uten varsel senest 20 dager før avreisedato. Dette gjelder også selv om slutfaktura er sendt og betalt tidligere. Ved en eventuell etterfakturerings utregnes differansen mellom valutakurs ved ordreinnngåelse og valutakurs på tidspunktet for etterfakturerings. Dette gjelder kun de elementene der vi betaler eksterne leverandører i utenlandsk valuta. Ved prisforhøyelse på mer enn ti prosent kan kunden heve avtalen. Ved reduksjoner i valuta, oljepriser, skatter og avgifter eller lignende vil dette på den andre siden gi en tilsvarende reduksjon i prisen. Flytider og -selskap kan bli endret som følge av forhold som vi ikke har innflytelse over. Vesentlige endringer som skjer etter bestilling skal meddeles den reisende skriftlig. Øvrige forhold som vi ikke har kontroll over, som vær, uroligheter, stengte veier, skogbrann, seilingsforhold, streik etc. kan føre til endringer i reiseprogrammet. Vi vil da endre reiseprogrammet så godt som mulig uten at erstatningsansvar oppstår.»

Depositumet garanterer plasser på turer og pris på flybilletter som også påpekes av reisekonsulenten per mail sendt 28.08.14 og 14.07.15:

«Tilbudene som blir gitt har kun prisgaranti i 3 dager av gangen. Flybilletter og hotell er ferskvare, her kan prisene endre seg fra dag til dag. I morgen må jeg sjekke priser på flybilletter på nytt.

Jeg holder plassene, men kan dessverre ikke garantere prisen»

«Ved å betale depositum som nevnt over, kan jeg bestille alle fly og turer.

Da er dere garantert plass på turer og heller ikke risikere prishopp».

Det vises for øvrig til brev fra STA Travel Norge.

### Nemnda bemerker:

Av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 7.7.1 fremgår det at arrangøren skal avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jfr. punkt 2.

Av punkt 2 fremgår det at avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også

arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Det fremgår videre av bestemmelsen at opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer eller lignende er en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Arrangøren har i dette tilfellet i sine generelle betingelser, som er gjort kjent for kunden, et forbehold om at hvis det inntreffer endring i valuta, oljepriser eller andre forhold som STA Travel ikke har innflytelse over, kan endringen belastes kunden. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.8.1 setter imidlertid grensen for hva som kan belastes kunden av ekstrautgifter til 10%. Overstiger endringen 10% av reisens pris, har kunden rett til å heve avtalen.

Klagerens advokat har i brev av 4. juni 2015 fremhevet at det er betalt et depositum, og at arrangøren har gitt en garanti for at dette sikrer at alle fly og turer er sikret mot prishopp.

Nemnda kan ikke se at det ovenfor refererte gjelder valutaendringer. Etter nemndas syn innebærer arrangørens garanti at billettpriser og turpriser ikke kan endres etter at de er reservert av arrangøren hos av de forskjellige operatørene. Billettene betales imidlertid vanligvis ikke fullt ut før hele reisens pris er innbetalt, og betalingen skjer til gjeldende valutakurs på betalingsdagen. Beløpet som er krevd som kompensasjon for valutaendringer er langt under 10% av reisens pris.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt erstatning for valutakursendringer.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*