

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av prisforhøyelser, flypassasjeravgift og turistskatt på Mallorca.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00045

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 2-ukers reise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Blue Star Viva Palmanova, Mallorca i perioden 13.08.2016 – 27.08.2016.

Klager krever refusjon av prisforhøyelser som klager mener er krevd inn i strid med Pakkereiseloven § 4-5.

Klager presiserer at reisens totalpris oppgitt i klageskjema til Pakkereisenemnda er reisens avtalte totalpris på bestillingstidspunktet.

- Reisens avtalte totalpris på bestillingstidspunktet var kr. 20.246.
- Reisens totalpris oppgitt på reisedokumentet 20 dager før avreise var kr. 20.406, dette beløpet inkluderer et tillegg på kr. 160 i flypassasjeravgift.
- Reisens faktiske totalpris var kr. 20.751. Dette beløpet inkluderer et tillegg på 36,30 euro, ca. kr. 345, i turistskatt på hotellovernattingen.

Det presiseres videre at e-posten som Star Tour hevder ble sendt ut den 14.04.2016, ikke er mottatt på den epostadressen som ble oppgitt ved bestillingen av reisen.

Grunnlaget for klagen er oppsummert i to punkter under overskriften "Begrunnelse for kravet" i min klage til Pakkereisenemnda vedlagt som "Klage til Pakkereisenemnda.docx" i klageskjemaet.

Klager kan fremdeles ikke se at Star Tour i sin redegjørelse imøtegår disse to punktene:

1) Star Tour bestrider fortsatt ikke at avtalen/Star Tours spesielle reisevilkår mangler «den presise beregningsmåte for slike endringer», som er en ufravikelig forutsetning i Pakkereiseloven § 4-5 for å kunne kreve en prisforhøyelse. Dette gjelder både prisforhøyelsen som er krevd inn ifm flypassasjeravgift og turistskatt.

2) Star Tour bestrider heller ikke at et konkret krav om prisforhøyelse pga. turistskatten, med et konkret beløp på 36,30 euro, først ble fremsatt av hotellet på vegne av Star Tor ved utsjekk fra hotellet på reisens siste dag. Pakkereiseforskriften § 1a og § 2a nevner spesifikt at turistavgifter skal inkluderes i reisens totalpris. Star Tour har ikke dokumentert at det har kommet et konkret krav om prisforhøyelse på 36,30 euro og/eller opplysninger om at reisens totalpris har blitt forhøyet til kr. 20.751 minst «20 dager før pakkereisen skal ta til etter avtalen».

Reisens billett, som er utstedt 20 dager før reisen skal ta til, oppgir fortsatt reisens totalpris til kr. 20.406, og inneholder ikke et konkret krav om prisforhøyelse på 36,30 euro pga. turistskatt. En generell informasjon på reisens billett om at spanske myndigheter har innført en turistskatt, uten å oppgi et konkret beløp er ikke et varsel om prisforhøyelse slik Pakkereiseloven § 4-5 krever.

Heller ikke eposten som Star Tour påstår er sendt ut den 14.04.2016, og som forøvrig ikke er mottatt, inneholder et konkret krav om en prisforhøyelse. I denne eposten forsøker Star Tour tvert imot å gi inntrykk av at turistskatten på hotellovernattinger er en sak utelukkende mellom den reisende og hotellet. Det er klart i strid med Pakkereiseforskriften § 1a og § 2a som sier at en slik turistskatt skal være inkludert i reisens totalpris. Hvis turistskatten ikke var inkludert i reisens avtalte totalpris, kan en slik ekstrautgift kun belastes forbrukeren etter et konkret krav om prisforhøyelse fra Star Tour.

At Star Tour i sin redegjørelse til Pakkereisenemda, en måned etter at reisen er gjennomført, fortsatt opplyser at reisens totalpris er kr. 20.406 , og ikke kr. 20.751 som er reisens faktiske korrekte totalpris inkludert turistskatt iht Pakkereiseforskriften § 1a og § 2a bestemmelser, viser med all tydelighet at denne prisforhøyelsen ikke er varslet 20 dager før pakkereisen skal ta til slik Pakkereiseloven § 4-5 krever.

Kravet om refusjon på begge beløpene opprettholdes og klager krever et totalt prisavslag på kr. 505.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Star Tour kan ikke se at innkrevet beløp, turistskatt på Mallorca og flypassasjeravgift, er i strid med pakkereiseloven. Star Tour informerer om at all kommunikasjon med klager før avreise har gått til A-personen på bestillingen og hennes e-postadresse som er oppgitt på bestillingen. A-personen på bestillingen er ansvarlig for reisen.

For øvrig viser Star Tour til informasjon på sine nettsider, hvor informasjon om turistskatt på Mallorca også fremgår.

Den 14.04.2016 informerte Star Tour via mail om turistskatten på Mallorca.
Den 22.06.2016 informerte Star Tour via mail om flypassasjeravgiften. Begge mailene ble sendt til e-postadresse: anet-ni2@online.no . Det er også denne mailadressen klager oppga som kontaktadresse da de bestilte reisen 30.05.2015.

Stortinget vedtok 13. mai 2016 en flypassasjeravgift på 80 kroner per person som gjelder på alle flyvninger fra norske lufthavner fra og med 1. juni 2016. Avgiften ble vedtatt av Stortinget som en del av budsjettavtalen for 2016, og iverksettes av Finansdepartementet fra og med 1. juni. Star Tour som reisearrangør er pliktig å følge de bestemmelser som gjelder vårt virke. Flypassasjeravgiften må betales selv om klager allerede har bestilt reisen før vedtaket ble vedtatt.

Videre informerte Star Tour per mail om at lokale myndigheter i Spania har innført en miljøskatt for hotellovernattinger på Mallorca, Menorca, Ibiza og Formentera fra og med den 1. juli 2016. Miljøskatten er bestemt av myndighetene og er utenfor Star Tours kontroll.

Klager refererer til pakkereiseloven punkt 4.5. hvor følgende fremgår:

§ 4-5. Forbehold om endringer av avtalevilkårene

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene til ulempe for kunden med mindre en slik adgang fremgår uttrykkelig av avtalen.

Forbehold om prisforhøyelse kan bare gjøres gjeldende hvis avtalen uttrykkelig gir mulighet for så vel prisforhøyelse som prisnedsettelse samt angir den presise beregningsmåte for slike endringer. Den avtalte pris kan ikke forhøyes de siste 20 dager før pakkereisen skal ta til etter avtalen.

Den avtalte pris kan bare forhøyes som følge av endringer i:

- 1) transportomkostninger, herunder brennstoffpriser,
- 2) skatter, avgifter eller gebyrer for visse tjenesteytelser, så som lufthavns-, landings- eller startavgifter, eller
- 3) valutakurser som er anvendt ved beregningen av prisen for den aktuelle pakkereise.

I Star Tours reisevilkår informerer de om mulighet for prisendring.

Utdrag fra reisevilkår for charterreiser, punkt: 3.1 Prisen:

«Varselet om prisøkning må være meddelt kunden senest den 20. dagen før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Kunden kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favør grunnet omstendigheter som inntreffer senere enn 20 dager før avreise. En prisøkning på mer enn 10% av den avtalte kjøpesum gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg.»

<http://www.startour.no/reise-med-star-tour/reisevilkar/vilkar-for-charterreiser/>

Star Tour vil på bakgrunn av ovennevnte ikke refundere utgifter for flypassasjeravgift og turistskatt, da de anser at klager fikk informasjon om dette i god tid før avreise.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker

Pakkereiseloven § 4-5 fastslår det selvsagte at avtalevilkår ikke kan endres ensidig og setter også materielle begrensninger i adgangen til å ta ellers gyldige standardforbehold vedrørende prisendringer. Varslingsfrist for prisendringer til skade for kunden er etter vilkårene 20 dager før avreise.

Det fremgår av billetten at den er utskrevet den 4. august 2016, 9 dager før avreise. Der er flypassasjeravgiften medtatt. Star Tour anfører at det ble sendt informasjon om turistskatten på Mallorca via mail den 14. april 2016, og om passasjeravgiften via mail den 22. juni 2016. Informasjonen ble sendt til kontaktpersonen anet-ni2@online.no.

Slik saken da står bevismessig, finner nemnda å måtte legge til grunn at klageren mottok informasjon om flyplassavgiften den 22. juni.

Billetten som er vedlagt saksdokumentene er utstedt 4. august 2016, 9 dager før reisen tok til. Hadde billetten blitt utstedt 20 dager før prisforhøyelsen turistskatten medførte, ville forbeholdet ha medført at også denne kunne belastes kunden. Slik saken ligger an ser det imidlertid ut til at turistskatt er varslet for sent i forhold til pakkereiselovens preseptoriske regler. Om varsel er gitt tidligere per e-post til den kontaktadressen som er oppgitt ovenfor kan nemnda ikke ta standpunkt til, da kopi av eventuell mailkorrespondanse ikke er oversendt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt kr. 345.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Marianne DELBEKK (Apollo Reiser AS)