

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av turistskatten på Mallorca.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02714

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte reise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Blue Star Zafiro, Palma Nova/Magaluf, Mallorca i perioden 12.08.2017 - 26.08.2017. Totalpris kr. 23.416.

Etter klagers syn har TUI i sitt tilsvar igjen avstått fra å gå inn på sakens kjerne, som er at Pakkereiseloven med tilhørende forskrifter eksplisitt sier at turistavgifter skal inkluderes i reisens totalpris, og følgelig ikke kan kreves inn i tillegg til pakkereisen totalpris, samt at Pakkereiselovens bestemmelser ikke kan fravikes ved avtale.

TUIs vedlegg som viser hvilken informasjon som ble gitt om turistskatten er ikke relevant for saken, all den tid Pakkereiseloven ikke kan fravikes i avtalen. Klager mener det er irrelevant hvor mye eller lite informasjon TUI har gitt om turistskatten.

I avtalen mellom TUI og klager er det ikke avtalt at den reisende skal betale turistskatten "I TILLEGG" til reisen totalpris. I reisens avtale har TUI tre steder brukt uttrykket "betale", dels for å be kunden betale inn et depositum, dels for å be kunden betale inn reisens restbeløp, og til slutt for å be kunden betale en turistskatt direkte til hotellet. Ordet "betale" i de to første tilfellene instruerer ikke kunden til å betale inn et beløp "I TILLEGG" til reisens avtalte totalpris, men gir snarere føringer om hvordan delbeløp av reisens totalpris skal betales. "Betale" må dermed tolkes likt også i det siste tilfellet, en instruksjon om hvordan et delbeløp av reisens totalpris skal betales. TUI har heller ikke oppgitt et konkret beløp for turistskatten. Et ca. beløp er oppgitt på en perifert side, og ikke som en del av bestillingsprosessen eller avtalen. Avtalen inneholder dermed uansett ingen avtale om at turistskatten skal betales "I TILLEGG" til reisens oppgitte totalpris.

TUI har avslått klagen og ikke gitt noen form for kompensasjon for den ulovlige innkrevde turistskatten.

Klager krever 36,30 euro, tilsvarende kr. 347 refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På reisen klager hadde til Mallorca med TUI i august 2016 har Pakkereisenemnda fattet et vedtak, saksnummer 2016-00045, om at klager skal ha tilbakebetalt utlegget for turistskatten.

Det som skiller seg fra dette vedtaket og den nye reisen klager bestilte 11. september 2016 er TUIs informasjon som ble gitt klager før avtaleinngåelse på tui.no.

Under bookingdialogen på tui.no – der reisen ble bestilt den 11. september 2016 – fikk klager informasjon om at det var innført turistskatt på Balearene. Eksempelet under er hva som fremgikk under bestilling, og før betaling på tui.no. Informasjonen har stått der siden april 2016:

På klagers billett fremgår følgende: Myndighetene på Balearene har innført en turistskatt som betales ved innsjekk på hotellet f.o.m den 1. juli 2016.

I «Alminnelige vilkår for pakkereiser» punkt 2. Hva som omfattes av avtalen: <https://www.tui.no/reise-med-tui/reisevilkar/vilkar-for-charterreiser/> står det følgende:

2. Hva som omfattes av avtalen

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggssytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise. Opplysningene regnes heller ikke som en del av avtalen dersom de er endret på en tydelig måte før avtaleinngåelsen. Arrangøren skal i informasjonsmateriellet gjøre oppmerksom på muligheten for at opplysningene kan bli endret før avtale inngås.

Etter å ha vurdert saken kan vi ikke se at TUI har unnlatt å informere tydelig nok om turistskatten, eller at turistskatten hotellet gjorde krav på er i strid med Pakkereiseloven.

TUI har tilbudt klager et reisegavekort på kr. 800 fordi klager har gjennomført så mange reiser med TUI og fordi de allerede har bestilt en ny reise høsten 2018.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerkar

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Det fremgår av et bilde av bookingdialogen på tui.no - som er vedlagt mail av 20. oktober 2017 til klageren - at det i et eget felt markert med gulfarge er fremhevet følgende:

"Viktig informasjon: Myndighetene på Balearene har innført turistskatt som betales ved innsjekk på hotellet f. o. m. 1. juli 2016."

Informasjonen har etter det som blir opplyst stått rett under logoen til hotellet klageren booket seg inn på siden april 2016. Opplysningen fremgår videre av bestillingsbekreftelsen som kunden mottar umiddelbart etter bestilling, og før reisen er betalt. I tillegg fremkommer opplysningen på klagerens billett.

Nemnda legger etter dette til grunn at den avtalen som ble inngått mellom partene da reisen ble bestilt gir tilstrekkelig opplysning om at turistskatt ikke er inkludert. Det foreligger derfor ikke noe grunnlag for refusjon. Nemnda bemerkar videre at turistskatten er en skatt som ikke kan kreves inn på forhånd av arrangøren. Den må betales direkte til det enkelte hotell.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det gis noen refusjon i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)