

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av bankgebyr for tilleggspakker betalt i Marokko.

Dato

17.08.2017

Saksnummer

2017-00840

Tjenesteytere

TSS Travel Service Scandinavia

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte studiereise for 2 personer "Marokko – 5 steder på UNESCOs liste over verdens kultur- og naturarv" med en forlengelsesuke i "First-Class-Hotel" i perioden 14.03.2017 - 28.03.2017. Totalpris kr. 12.880.

Ifølge TSS skulle studiereisens tilleggspakke koste kr. 1250 per person. Ifølge guiden var det blitt innført et ekstra arrangement slik at prisen ble oppjustert til kr. 1750 per person. Klager fikk ikke tillatelse til å utelate dette ekstra arrangementet. Prinsippet var «take it or leave it». Klager valgte å betale for den endrede tilleggspakken. Klager anfører at det hesteshowet, som de ble tatt med til, bør TSS revurdere. Opplevelsen stod ikke til terningkast 2. Klager anfører at slike overraskende påslag ikke er akseptable og TSS burde ikke benytte slike fremgangsmåter. Klager opplyser om at turoperatør belastet tilleggspakker som måtte kjøpes på stedet til en vesentlig høyere pris enn annonsert i deres reisedokumenter. Klager anfører at TSS legger skylden på agentgebyrer uten at dette har realitet i opprinnelig tilbud.

Klager hadde gledet seg til forlengelsen av ferien på et "4-stjerners drømmehotell i verdensberømte Marrakech". Uten å vite hvilket hotell som ble tilbudt, var forbauselsen desto større da de ble kjørt til et hotell på landsbygda, 11 km. fra Marrakech. Klager opplevde hotellet som kaotisk og støyende. Klager mener TSS burde vurdere alternative overnattingssteder som er mer i tråd med det annonserte tilbudet.

Da klager mottok bankutskrifter, ble han belastet med kr. 446,59 mer enn forespeilet. Tilleggspakkene i forlengelsesuken: Basispakken «Nytelse» og «All-Inclusive» som ble booket på stedet skulle koste kr. 1.350 + kr. 950 = kr. 2.300,- per person. Klager betalte med Norwegian Bank kredittkort og det skulle da beløpe seg til kr. 4.600. Bankens belastning er kr. 4.905,49. Tilsvarende erfaring fikk de også med belastningen for tilleggspakken "Oppdager" som også skulle bestilles på stedet. Her skulle klager betale

kr. 1.750 per person, dvs. kr. 3.500 for to personer. Bankens belastning er kr. 3.641. Klager forventer at TSS tilbakebetaler differansen på kr. 446,59.

Klager anfører at TSS har informert om følgende: "Når man betaler med kredittkort, oppstår det gebyrer for det lokale agenturet. Dette gebyret belastes kredittkortet ved betaling. Som du sikkert er klar over, oppstår det såkalte utenlandsgebyrer ved betaling utenfor Norge."

Klager krever å få refundert kr. 446,59 som han måtte betale i gebyr til banken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder krav om tilbakebetaling av gebyr/valutajusteringer ved bruk av Bank Norwegian kredittkort i forbindelse med betaling av tilleggspakkene "Nytelse", "Oppdager" og "All-Inclusive", samt misnøye rundt visse forhold knyttet til innholdet av tilleggspakkene i tillegg til et hotellopphold som var omfattet av pakkereisen.

TSS velger ut hotellene sine med stor omhu og legger stor vekt på kvalitet og service. Av informasjonsmaterialet fra TSS, fremgår det at hotellet ligger "i Marrakech". Materialet spesifiserer ikke avstand til sentrum eller hvilket hotell i Marrakech de skulle innkvarteres på. Den nærmere plasseringen av hotellet er verken bestilt, betalt eller blitt gitt noe løfte om av TSS. Det fremgår av markeds- og informasjonsmaterialet at klager ikke kunne ha noen berettiget forventning om at hotellets beliggenhet skulle være nærmere sentrum av Marrakech. På TSS sin nettside, er det publisert en rekke bilder av hoteller som TSS benytter seg av i Marrakech.

Forholdene rundt matserveringen er ikke omfattet av avtalen mellom TSS og klager, da dette ikke er spesifisert i bestillingen, bekreftelsen eller annet skriftlig materialet fra TSS. Noe kø i forbindelse med matserveringer på hoteller må kunder regne med. Klager har ikke opplyst at han tok opp forhold tilknyttet hotelloppholdet med en av TSS´ representanter på reisemålet. Klager har ikke gitt TSS noen mulighet til å forsøke å finne ut av de aktuelle forholdene.

TSS anfører at selskapet ikke er forpliktet til å tilbakebetale gebyr- og/eller valutabelastninger ved bruk av kredittkort i utlandet ved betaling av tilleggspakker. TSS er ikke ansvarlig for tilleggspakkene eller betalingen for disse. Pakkene er et tilbud fra en stedlig agent for TSS og som innbetales til den stedlige agenten. Tilleggspakkene er ikke en del av TSS sitt tilbud, eller på annen måte omfattet av pakkereisen eller pakkereisens pris.

Gebyr- og valutabelastninger knyttet til bruk av minibank eller valutajusteringer ved betaling med kredittkort i utlandet, er ikke TSS´ ansvar. Valutakursen ved betaling med kredittkort bestemmes av den aktuelle kredittkortleverandør. Klagers bank fastsetter

eventuelle uttaksgebyr. Fastsettelse og belastning av ovennevnte gebyr er utenfor arrangørens kontroll og TSS kan ikke påta seg ansvar for dette.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TSS Travel Service Scandinavia.

Nemnda bemerkar

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Det er klaget over at en tilleggspakke ble solgt til en høyere pris enn det som fremgikk av prospektet fordi det var lagt inn et ekstra arrangement.

Etter nemndas syn er det lite heldig at flere arrangementer slås sammen til en pakke som den reisende må godta i sin helhet hvis vedkommende ønsker å delta på ett eller flere av arrangementene. Deltagelse er imidlertid en frivillig sak, og nemnda går ut fra at det er mulig å kjøpe turer på reisemålet med andre arrangører hvis man avstår fra det som er nevnt i prospektet for turen. Nemnda viser til omtalen i prospektet:

“Vi har laget utfluktpakkene sammen med det lokale agenturet vårt. Med disse får du mulighet til å oppleve det kulturelle og landskapelige mangfoldet i Marokko. Hvis du ønsker det, kan du berike ferien din med flere tilleggsytelser som er å få kjøpt på stedet.”

Da klageren fikk kontoutskrift etter hjemkomst viste det seg at tilleggspakkenes priser var tillagt et valutapåslag samt et bankgebyr. Det fremgår følgende av prospektet:

“Vær klar over at betaling med kredittkort kan medføre gebyrer og at bruk av kreditt- og EC-kort i enkelte tilfeller må godkjennes av banken din før reisen. Ta kontakt med banken for nærmere informasjon. Hvis du betaler med kredittkort i norske kroner, kan omregningskursen variere. Vi anbefaler derfor å betalte kontant.”

Nemnda kan ikke se at det faktum at det påløp et valutapåslag samt bankgebyr er noe som arrangøren kan lastes for. Det fremgår av Bank Norwegians avtalevilkår, som

klageren har vedtatt da han inngikk kredittkortavtale med banken, at dette er en del av avtalen mellom ham og banken.

Klageren forlenget sin ferie med et hotellopphold på et fire-stjerners hotell fra dag åtte til dag 15. Det er klaget over hotellets beliggenhet, som etter klageren syn var for langt fra sentrum i Marrakech, samt over trengsel i spisesalen og over Spa-tilbudet, herunder kunnskapsnivå og kommunikasjonsproblemer med massøren.

Nemnda er enig med klageren i at beskrivelsen i prospektet "drømmehotell i verdensberømte Marrakech" ikke er helt dekkende når hotellet lå flere kilometer utenfor bysentrum. På den annen side er det ikke – utover beskrivelsen ovenfor - spesifisert hvor hotellet skulle ligge, og nemnda antar det ligger innenfor Marrakech grenser. Bildene i informasjonsmaterialet viser forøvrig et hotell som ligger ved havet og er omgitt av palmer. Det ville ikke ha vært tilfelle hvis hotellet hadde ligget sentralt i Marrakech. Også vedlagte illustrasjoner og beskrivelser er en del av avtalegrunnlaget mellom partene.

De øvrige klagepunktene, trengsel i spisesalen og problemer med kommunikasjon og ferdigheter I Spa-avdelingen kan nemnda ikke se at arrangøren kan lastes for. Klageren har presisert at han ellers var tilfreds med hotellfasilitetene og med kvaliteten på maten.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klageren har krav på prisavslag eller erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)