

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for økte skatter og valutatillegg på flybillettene.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

324/14P

Tjenesteyter

Polar Tours AS

Saken gjelder

Krav om prisavslag for økte skatter og valutatillegg på flybillettene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise til Bordeaux og Cognac for totalt 38 personer. Flybilletter, transfer, innkvartering og utflukter var inkludert i prisen.

Den 14. januar ba klager om et tilbud for 40 personer for reisen 22. september 2014. Selv om klager ser at det i tilbudet fra Polar Tours er tatt høyde for 30 reisende, kan de ikke se at det informeres om at dersom de blir flere enn 35 så blir det en annen pris for de som kommer i tillegg.

Først etter at reisen ble gjennomført fikk klager regningen. Polar Tours hadde lagt på uforutsette utgifter som tilsvarte skatt på flybillettene på gruppebookingen, med et tillegg på kr 16.335, samt kr 4.300 pga. gruppens størrelse.

Klager stiller seg uforstående til pristillegget og mener at det ikke er deres problem at agenten har fått et tillegg for økt skatt og valuta fra flyselskapet. Klager hadde avtalt en fast pris på reisen og Polar Tours skulle ha forutsett en eventuell prisøkning tidligere og informert klager om dette. I tilbudet klager fikk fra Polar Tours er det ikke skrevet noe om ev. endringer. Klager bestilte reisen i god tid før avreise da det som regel er billigere dersom man er tidligere ute med bestillingen.

Hadde klager vært klar over at prisen kunne bli endret, ville det ikke blitt noen tur fordi prisen ble for høy. De hadde stått over en tur tidligere da prisen ble for høy.

I tilbudet fikk klager en frist frem til 5. februar 2014 til å bestemme seg uten å måtte betale avbestillingsgebyr. Klager synes det er merkelig at Polar Tours informerer om at klager etter den 5. februar 2014 må betale for ev. avbestillinger, mens Polar Tours selv kan gjøre endringer i pris.

Det er korrekt at det har stått i en e-post at innsjekking av bagasjen ikke var inkludert og at de kunne kjøpe dette på nettet etter at flybillettene ble lagt ut. Men de fikk ingen billetter før på flyplassen den morgenen de skulle reise.

Klager forstår ikke at bagasjeprisen skal ha noen betydning eller at noen fikk en ekstra fordel ved innsjekking. Det står i tilbudet fra Polar Tours at bagasjeprisen var kr 600 per enhet tur/retur. Samme dag fikk de en e-post om at prisen for bagasje var kr 160 per enhet per vei. Klager gikk da ut i fra at dette var korrekt pris og det ble regnet en totalpris ut fra denne informasjonen.

Klager skriver til Polar Tours at hun ber seg frabedt at de sender regningen for turen til Tine da de ikke har noe med dette å gjøre. Klager har innbetalt kr 257.730.

Klager krever et prisavslag på kr 20.635. Beløpet gjelder flytillegg og skatt på kr 16.335 og flytillegg for enkeltreisende på kr 4.300.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Polar Tours har i det vesentlige anført:

Det fremgår av tilbudet fra Polar Tours av 31. januar 2014 at prisen per person i dobbeltrom er kr 6195, tillegg for enkeltrom er kr 1.460. Prisene er basert på 30 reisende og med dagens flytakster og valutakurser. Bagasje på flyet tilkommer med ca. kr 600 per enhet t/r. Fly kan avbestilles kostnadsfritt inntil 5. februar 2014.

I tilbudet har de, som de alltid gjør ved turer som skal gå langt frem i tid, tatt høyde for endringer når det gjelder priser på flyskatter og valuta, da dette er noe de ikke rår over. Pristillegget var ikke noe de kunne ha forutsett så lang tid før avreise da flyselskapene kan justere skatter og avgifter ut fra sine kostnader. Disse skattene og avgiftene ble påført Polar Tours etter at tilbudet til klager ble sendt. Deler av kostnaden har Polar Tours tatt selv da de syntes det var for mye å belaste klager med hele økningen på kr 1.500 per person.

Tilbudet til klager var basert på 30 reisende og selskapet hadde maksimalt 35 per gruppe, så billetter ut over dette måtte kjøpes separat. De fikk likevel den samme fordelene vedrørende innsjekk og bagasjepris som resten av gruppen, til en mye lavere pris enn i det ordinære tilbudet. Gruppen fikk også ombooket billetter (navnendringer etter fristens utløp) uten ekstra kostnad.

Når det gjelder gruppens størrelse, ble det tidlig avklart at det var 35 personer som var maks og at antallet utover dette måtte bookes separat og via nett. Klager kunne ha valgt å bestille disse flybillettene selv, men for å få disse deltakerne sammen med den øvrige bestillingen, tok Polar Tours seg av dette også. Dermed behøvde de ikke ha en egen innsjekking av bagasjen. Dessuten ville dette ha kostet mer og det hadde vært nødvendig at de betalte ved innsjekking. Klager ble også informert om at prisen på de separate billettene ikke ville bli den samme som de øvrige.

Den 11.09.14 informerte Polar Tours klager om at alle i gruppen kunne booke bagasjen inn i skranken, slik at ingen av gruppens deltakere behøver å stå og betale ved innsjekk. Polar Tours tar tillegget for bagasjen med på den totale fakturaen.

Polar Tours bemerker at det ikke stemmer at prisen for turen har blitt mye dyrere enn klager beregnet. Tillegget for bagasje er lavere, med kr 350 mot estimert kr 600 og med skatt/avgift med en økning på kr 383 per passasjer i gruppen på 35 personer. Det vil si at prisen er kr 133 mer enn estimert pris, noe Polar Tours ikke anser for å være urimelig.

Polar Tours mener de har rett til å kreve inn summen jfr. faktura da de har gitt pris og fakturert i henhold til sine bestemmelser.

Det vises for øvrig til brev fra Polar Tours.

Nemnda bemerker:

Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 3.3.1 gir regler for prissetting av pakkereiser. Vilkårene kan ikke fravikes til skade for kunden.

Den oppgitte pris for reisen skal omfatte alle avgifter, gebyrer og/eller skatter norske og/eller utenlandske myndigheter måtte legge på tjenesten avtalen omfatter.

Tillegg eller rabatter knyttet til reisen skal tydelig fremgå i arrangørens prisoversikt/prisspesifikasjon.

Arrangøren kan i sine individuelle betingelser fastsette at den avtalte pakkereisepris kan justeres opp eller ned ved endringer i offentlige skatter og avgifter og/eller transportpriser og/eller de aktuelle valutaer. Beregningsmåten for slike endringer må fremgå av betingelsene.

Varselet om prisøkning må være meddelt kunden senest den 20. dagen før avreisen tar til for at krav om prisøkning skal være gyldig.

Når de ovenfor gjengitte bestemmelser anvendes på den foreliggende sak, blir resultatet at krav om til sammen kr 20.635 i flytillegg og skatt er for sent fremsatt og dermed ugyldig. Det fremgår av turtilbudet datert 31. januar 2014 at prisene er basert på 30 reisende og med «dagens flytakster og valutakurser». Tilbudet ble akseptert. Det ble booket plass til 35 deltakere som etter det som er opplyst var det maksimale antallet som kunne bookes inn sammen. Bookingen ble foretatt 5. februar 2014. Ytterligere noen deltakere ble booket inn som egen gruppe i slutten av mars 2014.

Det er uklart for nemnda hvorfor billettene som ble booket ikke hadde noen fast pris, men var gjenstand for økning av flytakster og endringer i valutakursene også etter at turtilbudet var akseptert og avtale inngått. Det er likeledes uklart for nemnda hvorfor reisen ikke er forhåndsbetalt. Det er ikke vedlagt noen dokumentasjon vedrørende dette.

År om annet reiser flere hundre tusen norske passasjerer på pakketurer. Mange reiser foretas med rutefly og blir bestilt lang tid før reisen gjennomføres. Likevel opereres det med faste billettpriser fra den dato arrangørens tilbud blir akseptert av kunden.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et avslag på kr 20.635.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten AS.

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