

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av skatt betalt ved ankomst hotellet.

### Dato

14.11.2018

### Saksnummer

2018-02764

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i "1 x The Carmen Hotel - Adults Only Reef Suite Partial Ocean View", Playa del Carmen, Mexico i perioden 21.06.2018 - 05.07.2018. Totalpris kr. 35.094.

Klager måtte betale kr. 6.190 i skatt til hotellet ved ankomst Mexico. Summen var basert på månedsgjennomsnitt for dollarkurs i juni 2018. Apollo oppgir følgende i sine reisevilkår: 1. Tillegg eller rabatter knyttet til reisen eller slike valgfrie tilleggsytelser eller spesifikasjoner, skal tydelig fremgå i arrangørens prisoversikt/prisspesifikasjon.

Klager mener tydeligheten rundt disse tilleggene var for dårlig. Lokale skatter/avgifter på reisemålet ble oppgitt kort på den siden der de bestilte reisen. Klager mener Apollos formulering var vanskelig å tolke, da det kunne oppfattes som om tilleggene var tatt med i den endelige prisen ("Vi har tatt med alle kostnadene hotellet har oppgitt til oss"). Disse tilleggene forekom ikke i klagers endelige bestillingsbekreftelse, noe de stiller seg undrende til. Her oppgis det kun at det kan forekomme lokale skatter/avgifter i følgende land; Spania, Frankrike, Italia, Hellas og Nederland. Dette var i strid med selskapets egne reisevilkår, hvor det fremgår at tillegg knyttet til reisen tydelig skal fremgå i prisoversikten. I bestillingsbekreftelsen fremgår det at prisen er inkludert skatter og avgifter.

Klager undrer seg også over at selskapet har endret sine reisevilkår i etterkant av at de sendte inn sin klage. Nederst i punkt 3.1 oppgis det nå følgende; "Lokale turistskatter e.l. som betales direkte på reisemålet opplyses om på aktuelt reisemål på apollo.no eller på annen relevant måte. Det samme gjelder for flyplassavgifter/skatter som betales ved ankomst og avreise. Disse skattene/avgiftene er ikke inkludert i den innbetalte prisen".

Klager krever refundert kr. 6.190.

Denne informasjonen fremgikk ikke da klager sendte inn sin klage til selskapet den 22.06.2018.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ved bestilling av reisen fremgår hvilke avgifter som må betales direkte til hotellet. Apollo mener det er gitt korrekt informasjon om hva som er inkludert og hva som kommer i tillegg og som må betales direkte. Opplysningene ble gitt før klager bekreftet sin bestilling.

Når det gjelder kommentaren om endringen i Apollos reisevilkår, gjør Apollo oppmerksom på at teksten klager henviser til, er en del av nye reisevilkårene med gyldighet for reiser kjøpt etter 1. juli 2018. Reisevilkårene som klager har kjøpt sin reise etter, er ikke endret, og de er også publisert på [apollo.no](http://apollo.no).

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Pakkereiseloven § 3-2 fastsetter blant annet et krav om at kataloger og brosjyrer som stilles til rådighet for kunden skal inneholde tydelig og forståelig informasjon om prisen. Dette er videre utdypet i pakkereisevilkårene punkt 3.1: "Den oppgitte pris for reisen skal omfatte alle avgifter, gebyrer og/eller skatter norske og/eller utenlandske myndigheter måtte legge på de tjenester avtalen omfatter."

I det foreliggende tilfelle fremgår det på Apollos nettsider om The Carmen Hotel med liten skrift på side 2 i samme høyde som prisspesifikasjonen: "Obligatoriske skatter og avgifter": Det tilkommer en reisemålsavgift på USD 1,07 pr. overnattingsenhet og en reisemålsavgift på USD 43,00 pr. overnattingsenhet. For klagerens vedkommende beløp disse to avgiftene seg til kr. 6.190.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, har det syn at en stor merutgift som legger ca. 20 % til reisens pris er for dårlig opplyst i arrangørens opplysningsmateriale. Opplysningene står med liten skrift og inkluderer betaling for tjenester som vanligvis inngår i døgnprisen på hoteller, nemlig bruk av basseng, treningsrom, safe på rommet etc. Frokost inngår også i avgiften. Slik opplysningene fremkommer må rommet antagelig i utgangspunktet ha vært underpriset. Dette er muligens en konkurransestrategi. At man må betale ekstra for frokost er velkjent, og likeledes at man må betale for bruk av safe i resepsjonen, men at man må betale ekstra

for bruk av fastmontert utstyr på rommet og for å bruke et basseng er en hittil ukjent problemstilling for nemnda.

Flertallet finner etter en samlet vurdering at arrangøren ikke har overholdt sin opplysningsplikt og sitt opplysningsansvar etter loven og pakkreisevilkårene, slik bestemmelsene lød for reiser som ble bestilt før 1. juli 2018. Flertallet anbefaler at klagerne får refundert sitt utlegg.

Nemndas mindretall, reiselivsbransjens representanter, finner at informasjonen som var tilgjengelig før klager bekreftet bestillingen var tilstrekkelig til å kunne se hva som var inkludert og hva som måtte betales på overnattingsstedet. Mindretallet er derfor av den oppfatning at klager ikke bør få utlegget som ble betalt på overnattingsstedet refundert.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert kr. 6.190 som ble betalt direkte til hotellet.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)