

Tripical Travel ehf.
Borgartúni 8
105 Reykjavík



NEYTENDASTOFA

Reykjavík, 22.07.2022
Tilv. 2022/0134 - 2.1.01
MS

Efni: Ákvörðun Neytendastofu nr. 19/2022

Hér með tilkynnist að Neytendastofa hefur, þann 22. júlí 2022, tekið meðfylgjandi ákvörðun nr. 19/2022, *Verðhækkanir Tripical Travel ehf.*

Vakin er athygli á málskotsheimild til áfrýjunarnefndar neytendamála skv. 4. gr. laga um Neytendastofu nr. 62/2005. Skrifleg rökstudd kæra skal berast til áfrýjunarnefndar neytendamála, Steinási 16, 210 Garðabæ, innan fjögurra vikna frá móttöku þessa bréfs. Auk þessa skal rafrænt afrit af undirritaðri kæru berast nefndinni á netfangið afryjunarnefnd@anr.is.

Virðingarfyllt
f.h. Neytendastofu


Matthildur Sveinsdóttir



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 19/2022

Verðhækkunir Tripical Travel ehf.

I.

Málsmeðferð

1.

Með bréfi Neytendastofu til Tripical Travel ehf., dags. 21. júní 2022, var til þess vísað að stofnuninni hafi borist fjöldi kvartana vegna verðhækkana á pakkaferðum útskriftarnema hjá félaginu. Kom fram í ábendingunum að félagið hafi 20 dögum fyrir áætlaða brottför tilkynnt þátttakendum pakkaferða um 15.000 kr. verðhækkun sem útskýrð hafi verið með vísan til verðhækkunar á eldsneytisverði. Engar frekari útskýringar hafi borist ferðamönnum um hækkunina. Allar pakkaferðirnar sem ábendingarnar vörðuðu voru að fullu greiddar áður en til hækkana kom. Þá kom fram í ábendingu að pakkaferð til Kritar hafi verið breytt með þeim hætti að í stað beins flugs þyrfti að millilenda í Hamburg í um klukkustund og sú ástæða gefin að viðkomandi hafi fengið aukna farangursheimild, þrátt fyrir að í auglýsingu fyrir ferðina hafi beint flug verið auglýst.

Af þessu tilefni vilji Neytendastofa vekja athygli félagsins á að á grundvelli 31. gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, sé Neytendastofu m.a. falið eftirlit með ákvæðum I. og III. kafla laganna. Í bréfinu voru m.a. rakin ákvæði 1. og 2. mgr. 12. gr. þeirra.

2.

Svar Tripical Travel barst stofnuninni með bréfi dags. 8. júlí 2022. Varðandi það hvernig staðið hafi verið að tilkynningu um verðhækkun vegna hækkunar á eldsneytisverði þá hafi Tripical haft samskipti við útskriftarhópana í gegnum tölvupóst en ekki sé hægt að ganga frá bókun nema gefið sé upp tölvupóstfang. Útskriftarferðin hafi upphaflega verið kynnt útskriftarráði og nemendum haustið 2021 og ferðin bókuð í janúar 2022. Verð ferðarinnar, sem hafi verið 209.990 kr. á mann m.v. fjóra í herbergi hafi tekið mið af aðstæðum á þeim tíma sem samið var. Fyrir hefði legið frá upphafi að flogið yrði með leiguflugi enda fjölmennur hópur eða 315 einstaklingar. Kostnaður við leiguflug taki ávallt mið af eldsneytisverði enda sé það kostnaðarsamasti hlutinn við leiguflug. Kostnaðurinn taki mið af eldsneyti á þeim degi sem flogið er en samningur Tripical við leiguflugfélög eru oftast gerðir með fyrirvara um verð á eldsneyti að kröfu flugfélaganna. Flestir samningar kveði á um að ef verð hækki um meira en



5% þá beri Tripical viðbótarkostnaðinn. Þannig sé það í flestum samningum ferðaskrifstofa við flugfélög þegar um leiguflug sé að ræða og af þeirri ástæðu sé Tripical með heimild til verðhækkunar í skilmálum sínum. Hver og einn hinna 315 útskriftarnema hafi samþykkt skilmálanna við bókun ferðarinnar eins og áður hafi komið fram.

Tripical geri alltaf ráð fyrir einhverjum breytingum á verðum, eins og eldsneyti og gengisbreytingum, þegar ferðir eru kynntar án þess að slíkar breytingar leiði til hækkunar á verði farmiða. Þær aðstæður sem undanfarið hafi verið uppi varðandi þróun á verði þotueldsneytis séu hinsvegar langt fyrir utan það að vera eðlilegar markaðssveiflur. Forsendur séu einfaldlega allt aðrar og í raun brostnar. Um aðstæður sé að ræða sem tengist stríðsátökum í Úkraínu sem félagið hafi enga stjórn á og gat ekki séð fyrir. Aðstæður og forsendur hafi því gjörbreyst. Áætlunarflugfélög hafi verið að leggja á eldsneytisgjald nýlega vegna ástandsins og farmiðaverð almennt að hækka vegna þróunar á heimsmarkaðsvirði á eldsneyti.

Í bréfinu var gert grein fyrir verðbreytingum eldsneytis fyrir viðkomandi ferð auk reikninga því til staðfestingar. Heimild til verðhækkunar vegna breytinga á eldsneytisverði sé hvort tveggja í lögum og skilmálum Tripical þar sem segi að félagið hafi heimild til verðbreytinga ef flutningskostnaður eykst vegna breytinga á eldsneytisverði.

3.

Með bréfi Neytendastofu til Tripical Travel, dags. 21. júlí 2022, var félaginu tilkynnt um að ekki væri tilefni til frekari gagnaöflunar í tengslum við þann hluta málsins sem snéri að heimild félagsins til verðhækkunar á pakkaferðum til Krítar, ásamt upplýsingum um þann rétt í samningum félagsins og hvort staðið hafi verið rétt að tilkynningu til ferðamanna.

II.

Niðurstaða

1.

Í máli þessu kemur til álita hvort Tripical Travel ehf. hafi haft heimild til verðhækkunar á pakkaferðum frá félaginu í samræmi við 12. gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.

Af hálfu Tripical Travel hefur komið fram að leiguflug taki ávallt mið af eldsneytisverði en samningar Tripical við leiguflugfélög séu gerðir með fyrirvara um verð á eldsneyti og ef verð hækki um meira en 5% þá falli sá kostnaður á Tripical. Af þeirri ástæðu sé félagið með heimild til verðhækkunar í skilmálum sínum sem allir ferðamenn samþykki við bókun.

Þá sé tilkoma verðhækkananna vegna stríðsátaka í Úkraínu sem félagið hafi enga stjórn á eða hafi getað séð fyrir. Aðstæður hafi gjörbreyst frá því í janúar þegar ferðin var bókuð og eldsneytisverð hafi við brottför í maí hækkað um 76% frá því ferðin var bókuð í janúar og



forsendur því allt aðrar og í raun brostnar. Heimild til verðhækkunar vegna breytinga á eldsneytisverði sé bæði að finna í lögum og skilmálum Tripical en þar segi að félagið hafi heimild til verðbreytinga ef flutningskostnaður aukist vegna breytinga á eldsneytisverði.

2.

Lög nr. 95/2018 gilda um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun sem seljendur bjóða til sölu, selja eða hafa milligöngu um sölu á til ferðamanna. Markmið þeirra er að tryggja neytendavernd við kynningu, gerð og efndir samninga um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Á grundvelli 31. gr. laganna er Neytendastofu m.a. falið eftirlit með ákvæðum I. og III. kafla laganna.

Í III. kafla laganna er fjallað um breytingar á samningi um pakkaferð fyrir brottför og í 12. gr. er sérstaklega fjallað um verðbreytingar á pakkaferðum. Ákvæði 1. og 2. mgr. 12. eru svohljóðandi:

„Verð það sem sett er fram í samningi um pakkaferð skal haldast óbreytt nema því aðeins að það sé skýrt tekið fram að verð geti breyst og nákvæmlega sé tilgreint hvernig breytt verð skuli reiknað út. Þá eru verðhækkanir aðeins heimilar ef ferðamanni er í samningi um pakkaferð gefinn sambærilegur réttur til verðlækkunar.

Verðbreytingar eru aðeins heimilar vegna breytinga á:

- a. verði ferþegaflutninga vegna breytinga á eldsneytisverði eða öðrum aflagjöfum,*
- b. sköttum eða gjöldum sem lögð eru á þá ferðatengdu þjónustu sem samningur tekur til,*
- c. gengi erlendra gjaldmiðla sem máli skipta fyrir efni samnings.“*

3.

Meginreglan er sú að verð pakkaferðar skuli haldast óbreytt frá gerð samnings um pakkaferð. Frá þeirri meginreglu er sú undantekning að heimilt er að breyta verði pakkaferðar sé það gerð vegna þeirra þátta sem sérstaklega eru tilteknir í 2. mgr. 12. gr. laga nr. 95/2018. Í svörum Tripical Tavel sem og í tilkynningu til ferðamanna var tekið fram að tilefni verðhækkunarinnar væri hækkun á eldsneytiskostnaði og rúmast þau atvik innan 2. mgr. 12. gr.

Önnur skilyrði verðhækkunar sem tiltekin eru í 1. gr. 12. gr. eru þau að i) heimild sé til verðbreytinga í skilmálum pakkaferðar, ii) nákvæmlega sé tilgreint hvernig verð skuli reiknað út og iii) ferðamanni sé í samningi veitt sambærileg heimild til verðlækkunar auk þess sem 3. mgr. 12. gr. felur í sér að verðhækkun skuli tilkynnt eigi síðar en 20 dögum fyrir brottför og að rökstuðningur og útreikningar hækkunar berist ferðamanni á varanlegum miðli innan sama frests.

Í skilmálum Tripical Travel segir um verðbreytingar:



„5.2 Fargjald getur breyst frá því að samningur er gerður vegna atvika sem eru ekki á forræði Tripical. Í slíkum tilvikum er Tripical heimilt að hækka verð ferðarinnar og krefjast viðbótargreiðslu úr hendi ferðamanns.

5.3 Heimild Tripical til verðbreytinga tekur til eftirfarandi atvika:

- (a) Flutningskostnaður eykst vegna breytinga á eldsneytisverði eða verði á öðrum aflgjöfum.
- (b) skattar eða önnur gjöld sem lögð eru á Tripical eða aðra þjónustuaðila sem samningurinn tekur til hækka eða
- (c) breytingar verða á gengi erlendra gjaldmiðla frá því ferð var auglýst, tilboð útbúið eða samningur gerður. Uppgefin verð Tripical taka mið af gengi erlendra gjaldmiðla gagnvart íslensku krónunni á þeim tíma sem þau eru gefin.“

Ferðamönnum er ekki veitt heimild til verðlækkunar í skilmálum Tripical Travel vegna þeirra atvika sem leitt geta til verðhækkana. Þegar af þeirri ástæðu eru skilyrði 12. gr. laga nr. 95/2018 til hækkunar á verði pakkaferðar ekki uppfyllt og kemur því ekki til álita hvort staðið hafi verið að tilkynningum til ferðamanna með réttum hætti. Þá hefur Neytendastofa enn til skoðunar hvort upplýsingagjöf til ferðamanna og gerð samnings um pakkaferð sé í samræmi við ákvæði laganna.

Tripical Travel hefur samkvæmt ofangreindu ekki heimild til hækkunar á verði pakkaferðar eftir að samningur um pakkaferð er kominn á og skal verð pakkaferðanna því haldast óbreytt.

III.

Ákvörðunarorð:

„Tripical Travel ehf., Borgartúni 8, 105 Reykjavík, hefur ekki uppfyllt skilyrði 1. mgr. 12. gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengdra ferðatilhögun, til hækkunar á verði pakkaferðar og skal verð pakkaferðanna því haldast óbreytt.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, sbr. 3. mgr. 31. gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun, er Tripical Travel ehf. bannað að hækka verð pakkaferðanna.

Verði ekki farið að banninu má búast við að tekin verði ákvörðun um sektir á grundvelli 32. gr. laga nr. 95/2018, um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun.“

Neytendastofa, 22. júlí 2022


Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri


Matthildur Sveinsdóttir