

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om redusert avbestillingsgebyr da klager trodde hun stod på en venteliste for reisen til Bali.

Dato

18.01.2018

Saksnummer

2017-02591

Tjenesteytere

Jomfrureiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager, som ønsket å delta på en tur Jomfrureiser hadde til Bali, tegnet seg på venteliste fordi turen til Bali var fullbooket. Hun mottok en e-post fra Jomfrureiser om at hun sto på venteliste den 14.09.2017.

Reisen var satt opp i perioden 13.10.2017 - 27.10.2017. Totalpris kr. 27.600.

Uten forvarsel og spørsmål om hun fortsatt ville delta på reisen, fikk hun regning på turen. Klager kunne imidlertid ikke reise grunnet sykdom i familien. Jomfrureiser har krevd et avbestillingsgebyr på kr. 7.200.

I e-post til Jomfrureiser den 05.10.2017 skriver klager at hun var bortreist fra jobben fra 18. - 27. september og at hun derfor ikke har lest e-post denne perioden.

Jomfrureiser skriver i en e-post til klager den 28.09 at de ikke kan se at klager kom inn fra en venteliste, men at klager hadde meldt seg på reisen til Bali med avgang den 13.10.2017. Jomfrureiser hadde bestilt alle flybilletter og hotell. De skulle prøve å selge turen igjen, men lyktes ikke. På deres nettside stod det imidlertid at turen var fullbooket dagene før avreise.

Klager stiller seg spørrende til om det å sette seg på venteliste, er det samme som å bestille en reise.

Klager synes det er urimelig at hun må betale for en tur hun mener hun ikke har bestilt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager er kjent med Jomfrureisers prosedyrer da hun har reiste med Jomfrureiser i 2015 og bestilte og betalte via deres bestillingsside.

Den 13.09.2017 bestilte klager reise til Bali som var fulltegnet på det tidspunktet. Den 14.09 mottar klager en mail fra Jomfrureiser om at de forsøker å bestille flybilletter slik at de kan inkludere henne i gruppen. Den 18.09. bekrefter Jomfrureiser til klager per e-post at bestillingen er gått i orden og hun mottar dermed sin bekreftelse på reisen. Det er umiddelbar betaling av beløpet siden det er kort tid til avreise.

Den 27.09. purrer Jomfrureiser på betalingen og ringer klager. Hun svarte da at hun var usikker på om hun kunne reise, men skulle undersøke med arbeidsgiver. Jomfrureiser fikk ingen informasjon om sykdom i familien. I mellomtiden forsøkte Jomfrureiser å selge hennes plass til andre interesserte.

Den 05.10. mottar Jomfrureiser en e-post fra klager om at hun ikke kan reise da hun ikke får fri fra arbeidsgiveren. Jomfrureiser har gjort alt de kan for å redusere klagers tap. Normalt betaler man 100% av prisen ved avbestilling kortere enn 60 dager til avreise. Prisen for reisen var kr. 27.600. Jomfrureiser forhandlet hardt i alle ledd og kontakter, og fikk redusert reisens pris til kr. 7.200. Beløpet på kr 7.200 som klager skylder Jomfrureiser, var allerede innbetalt til flyselskap og hotell.

Flyselskapet tillot ikke Jomfrureiser å endre navnet på flybilletten. Dermed måtte Jomfrureiser stenge reisen for andre interesserte, da nye flybilletter kostet betraktelig mer enn det Jomfrureiser hadde budsjettet med. I og med at klagers plass kunne ikke overdras til andre, var reisen oppført som full på avreisetidspunktet.

Jomfrureisers advokat har tidligere bekreftet at både Jomfrureiser og deres kunder er pålagt å levere/kjøpe til avtalt pris når en bestilling er inngått. De er begge bundet til å overholde avtalen. En bestilling er gyldig uansett om den bekreftes umiddelbart eller dagene etter. Og Jomfrureiser som leverandør er pålagt å levere varen som beskrevet og til avtalt pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Jomfrureiser.

Nemnda bemerker

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.

Så vidt nemnda kan forstå tegnet klageren seg på en venteliste 13. september. I bestillingsbildet fremgår det at de som står på venteliste får bekreftelse på bestillingen så snart det finnes tilgjengelig plass. 14. september, fikk hun en mail hvor det fremgikk at arrangøren forsøkte å få henne inkludert i gruppen. 18. september bekreftet Jomfrureiser at bestillingen var gått i orden.

Da klageren ikke lot høre fra seg purret arrangøren den 27. september. Da ble det klart at klageren var usikker på om hun ville/kunne reise. Dels begrunnet hun dette med at hun måtte undersøke med arbeidsgiveren, og noen dager senere med at hennes mor var syk. 5. oktober, åtte dager før avreise ga klageren beskjed om at hun ikke kunne reise. Etter dette har hun blitt avkrevd et avbestillingsgebyr på kr. 7.200.

Nemnda bemerker at det ikke er fremlagt noen dokumentasjon for at underleverandørene har krevd betaling for å avbestille reisen. På den annen side er pakkereisevilkårene punkt 5.2 svært klar på at avbestilling etter at det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter ikke gir rett til refusjon, hvilket vil si at man i utgangspunktet er forpliktet til å betale reisen i sin helhet. Arrangøren har opplyst at flyselskapet ikke var villig til å foreta navneendring på billetten, slik at turen ikke kunne selges videre til andre. Ideelt sett burde dette ha vært dokumentert, idet det nødvendigvis må ha vært kontakt mellom arrangør og flyselskap om dette temaet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at pakkereisevilkårene punkt 5.2, jfr. pakkereiseloven § 4-2 må slå igjennom. Gebyrets størrelse fastsettes på bakgrunn av tidspunktet for avbestillingen og pakkereisens karakter. I dette tilfellet legger nemnda til grunn at arrangøren bestiller hotell og flyreise av uavhengige leverandører, i motsetning til det som er tilfelle med de store operatørene på markedet. Det gir etter nemndas syn mindre fleksibilitet i forhold til underleverandørene.

Nemnda finner etter dette at klageren er forpliktet til å betale det avbestillingsgebyret som er krevd at Jomfrureiser, nemlig kr. 7.200.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner at klageren er forpliktet til å innbetale et avbestillingsgebyr på kr. 7.200 til Jomfrureiser.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)