

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om et redusert avbestillingsgebyr.

### Dato

11.11.2016

### Saksnummer

54/16P

### Tjenesteyter

Kenba Travel AS

### Saken gjelder:

Krav om et redusert avbestillingsgebyr.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en Tyrkia 8-dager Luksusreise «Takk for hjelpen» i perioden 13.03.16 - 20.03.16. Turen ble bestilt på et møte og klager måtte bestemme seg der og da. Klager måtte betale et depositum på kr 1.782, noe som var hele kostnaden for turen.

Etter å ha sjekket diverse forhold, fant klager ut at de ikke kunne gjennomføre turen. Reisen ble avbestilt per e-post den 18.11.15, mindre enn en måned etter bestillingen og ca. fire måneder før turen skulle gjennomføres.

Klager er klar over at et reiseselskap kan ilegge en avbestillingsavgift på inntil kr 500 per person. Men siden hele turen kostet kr 891 per person, finner klager det som urimelig å måtte betale en avgift som er godt over halvparten av reisens kostnad, spesielt ettersom bestillingen måtte skje så fort og avbestillingen ble gjort såpass tidlig.

På møtet der reisen ble bestilt fikk klager ingen opplysninger, hverken skriftlig eller muntlig, om avbestillingsgebyret.

Klager skriver at det sikkert er rett at reisevilkårene lå «tydelig ut i salgslokalene». Dette var imidlertid en reise som måtte bestilles umiddelbart på møtet, og det var derfor små muligheter for å lese gjennom reisevilkårene før klager bestemte seg.

Klager mener at Kenba Travel burde ha opplyst muntlig om det viktigste i reisevilkårene, f.eks. avbestillingsavgiften.

Klager krever et redusert avbestillingsgebyr.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Kenba Travel har i det vesentlige anført:

Kenba Travel påpeker at klager med den skriftlige og signerte bestillingen aksepterte deres reisevilkår.

Kenba Travel viser til følgende tekst på skjemaet som klager har signert på: «Med min signatur melder jeg meg bindende på den valgte reisen/de valgte reisene. Jeg aksepterer de generelle betingelsene.».

Når det gjelder avbestilling, følger Kenba Travel bransjestandard og tar et administrasjonsgebyr på kr 500 per person. Det at reisen er subsidiert og har en lav pris., mener Kenba Travel ikke er relevant i denne sammenheng da administrasjonsjobben er den samme som for en dyrere reise.

I reisevilkårene fremgår følgende: «Kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr som ikke skal overstige kr 500,- per person, samt kr 195,- for eventuell avbestillingsbeskyttelse, tidligere endringsgebyr og billettgebyr frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter».

Reisevilkårene lå tilgjengelige for klager i salgslokalene og de fremgår på Kenba Travel's nettsider. I bestillingen som klager signerte på fremgår følgende: «Avbestillingsbetingelser samt øvrige betingelser er regulert i våre generelle betingelser som deles ut eller kan lastes ned på [www.kenba-travel.no](http://www.kenba-travel.no).»

Kenba Travel anser at deres krav på kr 500 i administrasjonsgebyr følger bransjestandard og er forankret i reisevilkårene som klager skriftlig har akseptert.

Det vises for øvrig til brev fra Kenba Travel.

### **Nemnda bemerker:**

Kundens rettigheter ved avbestilling fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.5.2. Det fremgår av bestemmelsen at kunden har rett til å avbestille mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr som ikke skal overstige kr 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

Turen ble så vidt nemnda kan forstå bestilt på et møte 26. oktober 2015, hvor selgerens reisevilkår var tilgjengelige i lokalet. Også i bestillingen som klageren signerte er det henvist til reisevilkårene og det er oppgitt en nettadresse hvor de generelle betingelsene kan lastes ned.

Nemnda kan ikke se at det er urimelig at klageren må betale et administrasjonsgebyr på kr 500 pr. deltaker, selv om reisens pris var lav. Nemnda er enig med arrangøren i at den lave prisen på en subsidiert reise ikke kan innebære at også avbestillingsgebyret skal settes lavere eller bortfalle. Avbestilling innebærer administrativt arbeid for arrangøren, og det er det samme arbeidet som må utføres, selv om reisen er lavt priset.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at administrasjonsgebyret blir tilbakebetalt.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*