

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt forskudd, fratrullet et rimelig avbestillingsgebyr.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

257/15P

Tjenesteyter

Vacanza In

Saken gjelder:

Krav om refusjon av innbetalt forskudd, fratrullet et rimelig avbestillingsgebyr.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte i juni 2015 en tur til Marcialonga 2016 i perioden 29.01.16 - 01.02.16.

Klager betalte inn et forskudd på kr 11.300, 50% av totalkostnadene for transport, opphold og startavgift. Den 31. august, 5 måneder før avreisen, avbestilte klager reisen. De forventet at depositumet ville bli refundert. Vacanza In henviste til klagers forsikringsselskap, noe klager mener ikke er riktig.

Klager har vedlagt arrangørens reisevilkår, men finner de uklare og ser ikke hvordan de burde ha forstått at de ved å melde seg på turen, ikke har noen rettigheter til å melde seg av igjen, uten at det påløper betydelige kostnader. Klager stiller også spørsmålstegn ved at en leverandør kan lage egne regler som gir forbrukerne dårligere rettigheter enn de ellers ville hatt. Ifølge Forbrukerrådet kan man avbestille en pakkereise inntil 42 dager før avreise mot et passende avbestillingsgebyr som ikke kan overstige kr 500 per person.

Klager mener de burde fått tilbud om å tegne avbestillingsforsikring hos Vacanza In da reisen ble bestilt.

Klager krever refusjon av innbetalt forskudd, fratrullet et rimelig avbestillingsgebyr.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vacanza In har i det vesentlige anført:

Ifølge reglene til Vacanza In refunderes ikke innbetalt forskudd ved avbestilling av reise.

Klagers avbestillingsforsikring dekker omkostningene de har hatt ved avbestilling av reisen og klager må ta kontakt med sitt eget forsikringsselskap.

Dette var en pakkereise for to til turskirennet Marcialonga 29.01 - 01.02.2016. Totalpris for turen var kr 22.800, og forskuddet på kr 11.200 ble betalt til forfall 24.06.15. Forskuddet utgjør 48,9% av reisekostnaden.

Reisen ble avbestilt 31.08.15, hvorefter klagerne fremsatte krav om tilbakebetaling av innbetalt forskudd, med fratrekk av et mindre gebyr. Dette har selskapet motsatt seg.

Vacanza In har beholdt forskuddet, og henvist til reisevilkårene oversendt klager ved bestilling. Av reisevilkårene pkt. 3 «Avbestilling» fremgår følgende: Ved avbestilling tidligere en 45 dager før avreise vil minimum 30% av reisens totale kostnader bli belastet. For senere avbestilling før avreise eller at kunden ikke møter frem gis det ingen refusjon.

Ut fra reisevilkårene har Vacanza In rett til å beholde det innbetalte forskuddet da klager avbestilte sin reise.

Spørsmålet videre blir om et slikt reisevilkår strider mot noen lovbestemmelser eller regler av annen art.

Det rettslige utgangspunktet for avbestilling (utenfor force majeure) er § 4-2 i pakkereiseloven: Kunden kan også utenfor de tilfeller som er nevnt i § 4-1 avbestille pakkereisen, men arrangøren kan i så fall kreve et passende avbestillingsgebyr. Gebyrets størrelse fastsettes på bakgrunn av tidspunktet for avbestillingen og pakkereisens karakter.

Loven setter altså ingen absolutte grenser for avbestillingsgebyrets størrelse.

I 2007 fremforhandlet NHO og Forbrukerombudet noen standardvilkår for bransjen.

Der fremgår imidlertid følgende i pkt. 5.2, 2. ledd: Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, kan arrangøren sette avvikende betingelser også fra nedenstående refusjonsregler. Disse må i tilfelle være spesielt tydelige og lett forståelige.

Det er med andre ord to vilkår som skal oppfylles:

Det refererte punktet i reisevilkårene over om avbestilling må sies å være helt klart å forstå.

Når det gjelder reisens karakter så er dette et meget spesielt arrangement. Reisen er en spesialpakke til skiløpet i Marcialonga som arrangeres en gang i året. Selskapet forhåndsbestiller chartret fly, spesialtransport mellom flyplass og hotell og skiarena samt påmelding til selve rennet. Alt dette fremgår av faktura til de reisende og dette er kostnader som ikke er fleksible for selskapet.

Det kan anføres at avbestilling i dette tilfellet er gjort tidlig. Erfaring viser likevel at salget til dette arrangement skjer tidlig. Å delta i skiløpet krever forberedelse, og påmelding gjøres tidlig for de reisende. Selskapet har arrangert pakkereiser til dette løpet i flere år, og salget avtar jo nærmere man kommer avreise.

Den dyrekjøpte erfaringen selskapet har gjort er at man mottar avbestillinger (blant annet fordi en del får kalde føtter på grunn av brutte, ambisiøse treningsplaner), og dermed står man med tap på faste kostnader. De avbestilte plassene har da stor risiko for at de ikke blir solgt, i beste fall til høye annonsekostnader og redusert pris.

På denne reisen har man derfor lagt inn et høyt avbestillingsgebyr, som er klart formulert i vilkårene.

Konklusjonen er at innbetalt forskudd som avbestillingsgebyr ikke er i strid med avtale eller regelverk i denne saken. Forskuddet kan dermed rettmessig beholdes av selskapet.

Vacanza In kan ikke etterkomme klagers ønske om prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Vacanza In.

Nemnda bemerker:

De alminnelige vilkår for pakkereiser bygger på pakkereiseloven bestemmelser. Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av § 4-2. Loven er ufravikelig.

Avbestillingsreglene er gjengitt under innklagedes anførsler. Det fremgår at kunden kan avbestille reisen mot et rimelig vederlag som etter avtale er satt til kr 500 frem til 42 dager før avreise. I vår sak ble reisen avbestilt nesten 5 måneder før avreise.

Reglene gir arrangøren en begrenset adgang til å sette avvikende betingelser. Det gjelder særlig der hvor arrangørens rett til refusjon fra under leverandørene er begrenset. I praksis gjelder dette i all hovedsak ved bestilling av flybilletter med rutefly. Disse er det sjelden mulig å avbestille.

I vår sak fremgår at reisen arrangeres med charterfly og at prisen inkluderer overnatting og transport til arenaen. Det er også opplyst at prisen inkluderer deltakeravgift. Nemnda finner det ikke tvilsomt at et hotellrom kan avbestilles vederlagsfritt 5 måneder før det skulle ha vært benyttet. Når det gjelder charterflydelen er nemnda kjent med at det vanligvis er slik at flyets størrelse først bestemmes når man vet omtrent hvor mange deltakere som skal reise. Om startavgiften er refunderbar er ikke opplyst.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene finner at det ikke foreligger slike særegne forhold i denne saken som gjør det berettiget å sette avvikende betingelser. Kundens avbestillingsrett kunne uansett ikke begrenses i større grad enn arrangørens rett overfor sine underleverandører. Etter nemndas syn bør derfor klageren få tilbakebetalt det innbetalte depositumet fratrullet kr 500 per person i administrasjonsgebyr.

Avbestillingsbeskyttelse kan forsikres i forbindelse med reiseforsikring. I medhold av pakkereiseloven § 4-3 skal arrangøren tilby kunden en avbestillingsbeskyttelse som skal gi kunden rett til å avbestille pakkereisen vederlagsfritt, eventuelt mot et mindre administrasjonsgebyr. Aksepterer kunden tilbudet, skal forsikringen formidles med arrangøren som agent for vedkommende selskap. Det betyr blant annet at arrangøren må innfri opplysningsplikten etter forsikringsavtaleloven § 2-1. Tilbud bør, for å tilfredsstille lovens krav, fremsettes rutinemessig, uttrykkelig og konkret ved bestilling, ikke bare i form av opplysninger i turkatalog eller lignende. I denne saken er det ikke fremlagt noen dokumentasjon på at bestemmelsen er overholdt. Tvert i mot har klageren etterlyst et tilbud om avbestillingsforsikring.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, er av en annen oppfatning om turoperatørens adgang til å ha avvikende betingelser om avbestilling enn de som fremkommer av de alminnelige vilkår for pakkereise punkt 5.2. første og annet ledd.

Etter de alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 kan arrangøren sette avvikende betingelser fra refusjonsreglene når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, eksempelvis der arrangørens rett til refusjon fra sine underleverandører er begrenset. Mindretallet finner det sannsynlig at arrangøren her har hatt ikke-fleksible utgifter hos underleverandører som begrunner et slikt vilkår, typisk i form av deltakeravgifter og øvrige avtaler med underleverandører i forbindelse med arrangementet. Da bransjens representanter er i mindretall, finner man ikke grunn til å trekke opp grensen for disse utgiftene.

Mindretallet finner samtidig at vilkårene har vært både lett forståelige og er presentert på en klar og tydelig måte for forbruker før bestilling.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren tilbakebetaler kr 11.300, fratrukket kr 500 i administrasjonsgebyr for hver person

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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.