

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet da Apollo kansellerte reisen pga. manglende innbetaling av restbeløpet uten å gi klager beskjed.

### Dato

31.05.2016

### Saksnummer

231/15P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av depositumet da Apollo kansellerte reisen pga. manglende innbetaling av restbeløpet uten å gi klager beskjed.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise til Nana Beach for 4 personer i perioden 26.07.15 - 02.08.15.

Klager betalte for sent på grunn av feil på nettsiden for innbetaling.

Men da klager hadde betalt inn hele beløpet, hadde Apollo allerede kansellert reisen uten å gi beskjed eller advare klager. Klager informerte om at de fortsatt ønsket å reise, men flyet var nå fullt.

Klager mener at det ikke foreligger grunnlag for at Apollo skal beholde depositumet da Apollo kansellerte reisen uten å gi beskjed til klager. Klager viser til at Apollo hevder de kan beholde depositumet når kunden avbestiller. Men i dette tilfellet avbestilte ikke klager sin reise.

Klager mener det er slett kundebehandling å ikke gi noe form for advarsel før reisearrangøren kansellerer, noe bransjen ikke er tjent med.

Klager krever å få refundert depositumet på kr 5.400.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Apollo har i det vesentlige anført:

Bestilling av reisen ble foretatt 4. mai 2015. Forfall for depositum var 12. mai 2015 og restbeløp 21. juni 2015. Depositum ble betalt 18. mai 2015, seks dager for sent.

Klager skriver i sin e-post av 21. juli at det var forskjellige feil med linken til betalingssiden, slik at reisen ble betalt for sent.

Den 10. juli 2015 kl. 21.02 kontaktet klager Apollo og ba om å få tilsendt KID-nr., kontonr. m.m., da han pga. Javabegrensninger og jobb-PC med begrenset mulighet for nedlasting

ikke hadde fått betalt. Dette ble sendt ham dagen etter. Til tross for at betalingsfristen var oversteget med nesten tre uker, ble ikke innbetalingen lagt inn i klagers bank til forfall før den 19. juli.

Da Apollo ikke mottok betaling for reisen, ble denne avbestilt av Apollo 15. juli 2015. Reisen ble beholdt i Apollos system mer enn tre uker etter forfallsdatoen.

En avbestilling grunnet manglende betaling ansees som en ordinær avbestilling. Etter normale avbestillingsregler skulle gebyret i dette tilfelle utgjøre 100% av reisens pris, men Apollo har likevel betalt tilbake beløpet på kr 18.564 som de mottok 20. juli og beholdt depositumet på kr 5.400.

Apollo finner ikke grunnlag for å refundere depositumet, da klager har misligholdt sine betalingsforpliktelser.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

### **Nemnda bemerker:**

Klageren har her oversett to betalingsfrister, først fristen til å innbetale depositum og dernest fristen for å betale det restbeløpet. Depositum skulle ha vært innbetalt den 12. mai 2015, men ble først innbetalt den 18. mai. Det godtok arrangøren. Restbeløpet skulle ha vært innbetalt 21. juni 2015. Først den 10. juli kontaktet klageren arrangøren og ba om å få tilsendt KID- og kontonummer. Betalingen ble ikke lagt inn til forfall i klagerens bank før 19. juli, nesten 4 uker etter at betalingen skulle ha vært arrangøren i hende.

Arrangøren kansellerte ikke bestillingen før 3 uker etter ordinært forfall, den 15. juli 2015. Reisen skulle foregå i tidsrommet 26. juli til 2. august 2015. Arrangøren har ansett klagerens manglende betaling for avbestilling av reisen. Nemnda har ikke bemerkninger til det.

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.

Avbestiller kunden etter at fristen ovenfor er utløpt gjelder andre regler. Avbestilling mellom fristen for avbestilling mot gebyr (som hovedregel 42 dager før avreisedøgnet starter) og til det er 15 dager igjen til avreisedøgnet starter: Refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse. Etter dette tidspunkt er regelen at ingen refusjon gis utover offentlige avgifter som ikke påløper. Det kan f.eks dreie seg om flyplassavgift.

Av denne saken fremgår det at da reisen ble ansett som avbestilt, var det kun 11 dager igjen til avreisedøgnet. Etter reglene ovenfor er man da innenfor den perioden hvor man ikke har krav på å få refundert annet enn eventuelle offentlige avgifter.

Det fremgår av dokumentene at klageren har fått tilbake det beløpet han innbetalte den 20. juli, nemlig kr 18.564. Depositumet på kr 5.400 har arrangøren beholdt. Nemnda har ingen bemerkninger til det.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får tilbakebetalt depositumet for reisen.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*