

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Uenighet om tidspunktet for avbestilling og størrelsen på avbestillingsgebyret.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

159/15P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Uenighet om tidspunktet for avbestilling og størrelsen på avbestillingsgebyret.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise med innkvartering på Club Turquoise i Marmaris, Tyrkia i perioden 23.06.15 - 01.07.15.

Klager bestilte reisen den 28.04.15. Den 30.04.15 sendte han en e-post til Solfaktor om at han ønsket å avbestilte reisen. Klager stilte spørsmål om kanselleringsgebyret da han trodde det var på kr 300 per person. Solfaktor svarte tilbake per e-post om at gebyret var på kr 500 per person. Dette aksepterte klager. I forbindelse med avklaringen om kanselleringsgebyret ble det stilt et spørsmål om kanselleringen fremdeles var gyldig og Solfaktor ba om svar på dette før kl. 15.00 samme dag. Dette spørsmålet har klager oversett, men han mener kanselleringen var gyldig helt til han eventuelt trakk den tilbake, noe han ikke gjorde.

Det bør være unødvendig å gjenta en avbestilling to ganger. Dersom klager hadde reist bort og ikke hadde tilgang til PC ville det vært helt urimelig at 1 avbestilling ikke skulle være tilstrekkelig. Klager føler at Solfaktor benyttet e-post systemet til å legge avbestillingsansvaret over på klager. Klager synes dette er høyst urimelig så lenge han ikke gav uttrykk for at avbestillingen var kansellert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Solfaktor per e-post den 30. april med ønske om å avbestille sin reise. Solfaktor har rutine på at de svarer klager tilbake med informasjon om hvor mye de kan refundere ved avbestillinger og ber klager deretter svare på om de har forstått dette og at reisen skal avbestilles.

I dette tilfellet startet klager en diskusjon med kundeservice da han mente at gebyret for avbestilling ikke var korrekt. Klager ble informert om vilkårene for avbestilling og Solfaktor ba

han bekrefte om han ønsket å avbestille reisen i henhold til deres vilkår. Dette svarte klager ikke tilbake på og følgelig avbestilte de ikke reisen.

Den 02.06.15 kontaktet klager Solfaktor da han hadde fått varsel om inkasso. Klager hadde inngått betalingsavtale med Collector Faktura AB, men han hadde ikke betalt noe til Collector. Dersom klager etter e-postkorrespondansen den 30.04.15 hadde oppfattet at alt var i orden med avbestillingen og var inneforstått med gebyret på kr 500 per person, så stiller Solfaktor seg undrende til at han ikke hadde betalt kr 1.000 til Collector.

Klager fikk aldri dokumentasjon/bekreftelse fra Solfaktor om at reisen var avbestilt.

Den 02.06.15 da klager henvendte seg til Solfaktor var de allerede blitt belastet for flybillettene fra Norwegian.

Ifølge Solfaktors vilkår fremgår følgende:

«Avbestilling av reisen

For våre ulike type reiser så gjelder følgende vilkår for avbestilling av reisen:

Pakkereiser med charterfly:

Før 42 dager til avreise refunderes det innbetalte beløp minus et gebyr på kr 500,- per person og eventuell avbestillingsbeskyttelse.

42 til 15 dager før avreise refunderes det innbetalte beløp minus depositum (kr 2000,- per person) og eventuell avbestillingsbeskyttelse.

Mindre enn 15 dager før avreise gis ingen refusjon.

Pakkereiser med rutefly (bl.a. Norwegian og Ryanair):

De fleste flyselskaper krever at reisearrangøren utsteder flybilletter umiddelbart etter bestilling. Når en flybillett er utstedt har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet. Dersom den reisende avbestiller reisen etter at flybilletten er utstedt, må SOLFAKTOR belaste den reisende med et gebyr tilsvarende prisen på flybilletten. Gebyret varierer avhengig av type billett og opplyses på forespørsel.

Spesielle avbestillingsregler for hotell:

Noen hoteller har spesielle regler for avbestilling- og endringsgebyrer knyttet til bestemte rompriser eller i forbindelse med spesielle perioder av året. Dersom den reisende avbestiller hotellet og SOLFAKTOR ved det tidspunktet har en økonomisk forpliktelse overfor hotellet, må SOLFAKTOR belaste den reisende med et gebyr tilsvarende prisen på hotellet. Gebyret opplyses på forespørsel.

Viktig å bemerke / Spesielle forhold:

For flere av våre reiser benytter vi rutefly. Ruteflyselskapene kan pålegge reisearrangøren å utstede flybilletter i god tid før avreise. Når en flybillett er utstedt har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet. Dersom den reisende avbestiller reisen etter at flybilletten er utstedt, må Solfaktor belaste den reisende med et gebyr tilsvarende prisen på flybilletten. Gebyret varierer avhengig av billettype og opplyses på forespørsel.

Redusering av antall reisende er en endring som kan påvirke den totale pakkeprisen og prisen pr person som fortsatt reiser kan derfor øke. Kontakt kundeservice for informasjon.

Ved avbestilling pga sykdom/ulykke som dekkes av vår avbestillingsbeskyttelse: Se regler her. Avbestilling/endring aksepteres kun skriftlig pr mail av bestiller, eller på SMS fra et mobilnummer som er registrert i bestillingen.»

Solfaktor fastholder følgelig sitt krav om at flybillettens pris må betales. De råder klager til snarest å innbetale kr 6.176 til Collector Faktura AB som han har inngått betalingsavtale med. Det vises for øvrig til brev Solfaktor.

Nemnda bemerkter:

Spørsmålet i denne saken er om klageren ved å sende en mail med følgende innhold:

«Avbestiller herved reise med bestillingsnummer 1068983 - Marmaris - 23/6 - 1/7-2015. mvh [navn og adresse, Lovdata anm.]. to dager etter bestilling av en reise, har foretatt en gyldig avbestilling av reisen.

Nemnda finner at det er foretatt en gyldig avbestilling av reisen. Slik nemnda ser det gir mailen uttrykk for et dispositivt utsagn som skaper rettsvirkninger. Et dispositivt utsagn er et utsagn som etter sitt innhold tar sikte på å endre eller med bindende virkning definere rettslige forhold. Utsagnet må dermed være noenlunde klart, bestemt og endelig i forhold til disposisjonen utsagnet gir uttrykk for. Etter nemndas syn er det ikke noe i den ovenfor siterte mailen som skaper tvil om hva avsenderen mener å formidle til arrangøren. At arrangøren har interne regler om ny bekreftelse på avbestilling endrer ikke nemndas syn. Det offisielle regelverket rundt avbestilling av en reise krever ikke at avbestillingen skal bekreftes to ganger.

Spørsmålet om avbestillingsgebyrets størrelse er et sidespor i denne sammenheng, og kom først opp i senere mailkorrespondanse. Dette spørsmålet har etter nemndas syn ikke noe å gjøre med selve avbestillingen og dennes gyldighet. God praksis vil uansett være å kontakte kunden snarest mulig. Det er ikke gjort i dette tilfellet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt hele det innbetalte beløpet med fradrag av kr 1.000 i avbestillingsgebyr, totalt kr 8.690.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.