

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Avbestilling før avreise

Dato

28.11.2019

Saksnummer

2019-04060

Tjenesteytere

Solheim Event og Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder avbestilling av en pakkereise med innkvartering i et rom på Hard Rock Hotel, Tenerife i perioden 02.02.2020 - 11.02.2020 og fly med Norwegian tur/retur Oslo - Tenerife. Totalpris 16 900 kroner.

Klager har ikke anledning til å gjennomføre reisen som ble bestilt i februar 2019 og sendte derfor en e-post til Solheim Event og Reiser AS om at hun ønsket å avbestille reisen den 02.10.2019, fire måneder før avreise. Klager anfører at hun fikk tilbud om å avbestille reisen til 50 prosent av reisens pris. Dette tilbudet ble imidlertid trukket tilbake og klager får ikke refundert noe av reisens pris. Klager ble oppfordret til å benytte sin reiseforsikring, men årsaken til avbestillingen er ikke sykdom.

Klager viser til at andre reisearrangører har et mindre gebyr ved avbestilling helt fram til to måneder før avreise.

Klager viser til Pakkereiseloven av 15.06.2018 at den også gjelder for "sammensatte reisearrangementer som næringsdrivende formidler til reisende", § 3 "Loven kan ikke fravikes ved avtale til ulempe for den reisende". § 21 gir "den reisende rett til å avbestille pakkereisen før den begynner mot å betale et avbestillingsgebyr." Klager finner det merkelig om Solheim Event og Reiser kan drive slik virksomhet på helt andre vilkår enn loven tilsier.

Klagers krav: Avbestilling av reisen mot et gebyr som er rimelig.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turen er bestilt på Solheim Event og Reisers nettsider hvor det fremgår at påmeldingen er bindende <https://www.singelturer.no/packages/vinterferie-tenerife/>

"Bindende påmelding

Ruteflyelskapene kan pålegge reisearrangøren å utstede flybilletter i god tid før avreise. Når en flybillett er utstedt har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet. Minner om å lese våre reisevilkår om bindende påmelding. Ved sykdom gjelder din reiseforsikring."

Følgende fremgår under reisevilkårene: <https://www.singelturer.no/reisevilkar/>

"Bestilling og betaling

Solheim Event og Reiser AS er et reisebyrå. Når du booker din reise hos oss bekrefter du samtidig at du har lest og godkjent våre reisevilkår. Når vi mottar din bestilling, så booker Solheim Event og Reiser AS både hotell og fly for deg i ditt navn. Det betyr at reisen er bindende for den/de bestillingen omfatter, og også for Solheim Event og Reiser AS som bestiller fly og hotell.

Solheim Event og Reiser AS har ikke adgang til å kansellere flybilletter eller hotellopphold! Alt må betales i sin helhet av oss. Derimot er du som bestiller reise sikret av reiseforsikring dersom du har dette, ved sykdom. Du får en bekreftelse fra oss om at din reise er betalt, som kan brukes overfor forsikringsselskapet ved sykdom.

Når man bestiller rutefly et år i forveien og hotellene tar forhåndsbetalt av Solheim Event og Reiser AS så faller man utenfor pakkereiselovens regler, og har rett til å fakturere reisen i sin helhet. Stort sett betaler man likevel kun depositum på våre reiser."

I tilsvaret til Pakkereisenemnda skriver Solheim Event og Reiser at de selger sammensatte reiser og ikke pakkereiser.

Solheim Event og Reiser viser til at både rommet hos Hard Rock Hotel og flybilletten med Norwegian allerede er betalt.

Videre skriver Solheim Event og Reiser at dersom alle skal trekke seg etter å ha godkjent deres vilkår, ville Solheim Event og Reiser ha gått konkurs.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solheim Event og Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klager har fra arrangør fått beskjed om at hun ikke kan avbestille sin reise uten at hun må betale for hele reisen. Klager har gjort gjeldende at hun har bestilt en pakkereise og da følger det av pakkereiseloven at man kan avbestille reisen mot et rimelig avbestillingsgebyr. Arrangøren har gjort gjeldende at dette ikke er en pakkereise, men en sammensatt reise og da gjelder ikke pakkereiseloven § 21.

Spørsmålet for nemnda er da hvorvidt dette er en pakkereise eller en sammensatt reise etter pakkereiseloven. Det fremkommer av pakkereiseloven § 6 at en pakkereise er en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester som gjelder samme reise eller ferie. Det er i dette tilfellet en arrangør som booker både hotell og fly for kunden. Utfra en alminnelig forståelse av pakkereiselovens bestemmelser anses denne reisen derfor for en pakkereise som følger pakkereiselovens bestemmelser hva gjelder avbestillingsadgang for kjøper. Selvom arrangør her har gitt informasjon om at det ikke kan avbestilles, kan ikke nemnda se at det er anledning til å avtale seg ut av kjøpers rettigheter etter pakkereiseloven § 21. Dette innebærer at klager da skal ha anledning til å avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr. Dersom dette ikke er konkretisert, som er tilfellet i denne saken, skal det settes til arrangørens kostander ved å booke reisen. Dette vil innebære i realiteten at kostnadene kan settes til arrangørens tap ved en avbestilling jf. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 fjerde ledd. Arrangøren må i så tilfelle dokumentere sine kostnader og besparelser ved avbestilling. Nemnda anbefaler at klager gis delvis medhold i sin klage. Dette innebærer at klager får medhold i at hun har rett til å avbestille, men ikke medhold i krav om dekning av urefunderbare kostnader ved en avbestilling.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)