

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, 28. juli - 4. august 2011. Avbestilling av reise. Tvist om refusjon av innbetalt beløp.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

175/11

### Tjenesteyter

Detur

### Klager: X

### Turarrangør: Detur

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: kr 19.345

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, 28. juli - 4. august 2011. Avbestilling av reise. Tvist om refusjon av innbetalt beløp.

### Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt 19. juli 2011. Minutter etter at klager fikk reisebekreftelsen, ønsket klager å avbestille reisen fordi han ble kjent med mange negative tilbakemeldinger på hotellet på Tripadvisor.

Klager tok umiddelbart kontakt med Detur. Detur opplyste at klagerne kun ville få refundert 50 % av innbetalt beløp. Klager fant dette helt urimelig.

For å finne frem til en løsning fant klager en annen reise med Detur.

Denne kostet kr 3.000 mer enn opprinnelig reise. Detur aksepterte endring til denne reisen, men krevde et administrasjonsgebyr på 300 kroner per person.

Klager aksepterte ikke dette.

Klager bestilte en annen tur.

### Detur har i det vesentlige anført:

Kunden var kjent med avbestillingsvilkårene. Ut fra disse beholder Detur 50 % av reisens pris ved avbestilling mellom 14 og 4 dager før avreise.

For å komme klagerne i møte, frafalt Detur kravet om endringsgebyr ved valg av annen reise.

### **Nemnda bemerker:**

I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2. har kunden rett til å avbestille en reise mot vederlag. Vederlagets størrelse variere med antall dager igjen til avtalt avreise. Ved avbestilling mindre enn 15 dager til avreisedøgnet startet og før det er 3 dager første avreisedøgnet starter har en rett til refusjon av 50 % av reisens fulle pris eks avgifter som ikke påløper. Detur har tilsvarende bestemmelse i sine reisevilkår.

Bakgrunnen for bestemmelsene er at turarrangør normalt pådrar seg utgifter i forbindelse med salg av pakkereiser i form av inngåelse av avtaler med underleverandører som flyselskap, hotell m.v. Jo nærmere avreisedagen en kommer, jo vanskeligere vil det være fri seg fra avtaler med underleverandører uten å måtte betale for det. Det vil videre normalt være vanskeligere å selge reisen til andre jo nærmere avreisetidspunktet en kommer. Bestemmelsen er således et kompromiss mellom partenes interesser.

Avbestillingen skjedde i dette tilfellet åtte dager før avreisedøgnet skulle starte, og i henhold til avtalevilkårene hadde klager således kun rett til refusjon av 50 % av reisens fulle pris eks avgifter.

Nemnda legger på bakgrunn av klagen til grunn at avbestillingen skjedde kun få minutter etter at bestillingen hadde funnet sted. I mangel av andre opplysninger, legger nemnda til grunn at Detur på dette tidspunkt ikke hadde innrettet seg etter avtalen. Detur hadde således ikke bundet seg overfor flyselskap eller hotell og var ikke påført utgifter ut over salgsutgiftene. Detur hadde på dette tidspunkt neppe heller gått glipp av salg av reisen til andre.

Detur kunne etter avbestillingen selge reisen en gang til, og ville i så fall sitte igjen med fortjenesten av dette salget i tillegg til at de ville ha sittet igjen med en fortjeneste ut over det stipulerte ved salget til klager.

Avbestillingsreglene er etter nemndas vurdering ikke utformet med tanke på et slikt spesielt tilfelle, og den løsning Detur presenterte for klager, refusjon av 50 % av innbetalt beløp, fremsto etter nemndas vurdering som sterkt urimelig.

I henhold til avtaleloven § 36 kan en avtale helt eller delvis settes til side eller endres for så vidt det ville virke urimelig eller være i strid med god forretningsskikk å gjøre den gjeldende.

Nemnda er av den oppfatning at avtalebestemmelsen om refusjon av kun 50 % av innbetalt beløp i dette spesielle tilfellet ville være så urimelig at bestemmelsen delvis bør settes til side.

Klager kom Detur i møte ved å foreslå en annen og dyrere reise.

Detur aksepterte dette mot et gebyr på 300 kroner per person.

Etter nemndas vurdering ville dette vært en rimelig løsning. Klager fikk refundert hele det innbetalte beløp, og Detur fikk betalt for endringen av reisen.

Nemnda bemerker i denne sammenheng at et administrasjonsgebyr som ikke skal overstige 300 kroner kan kreves ved enhver avbestilling frem til 42 dager til avreisedøgnet starter, jf. vilkårene punkt 5.2. Nemnda viser videre til at det i henhold til vilkårene punkt 5.5. kan kreves

et gebyr på inntil 300 kroner per person for endringer av reisemål, dersom arrangøren har mulighet til å imøtekomme de nye ønsker.

Detur frafalt senere endringsgebyret, men da hadde klager bestilt en annen reise.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at innbetalt beløp refunderes med fratrekk av et gebyr på kr 300 per person. Ved vurderingen har nemnda lagt vesentlig vekt på at Detur innen klagers avbestilling ikke var påført utgifter og eller forpliktelser ut over salgsomkostninger.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at innbetalt beløp refunderes med fratrekk av et gebyr på 300 kroner per person.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.*