

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klagers krav: Et lavere endringsgebyr.

Dato

19.01.2021

Saksnummer

2020-03258

Tjenesteytere

Australiareiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte opprinnelig en pakkereise for to personer til Australia i perioden 15.10.2018 - 05.11.2018. Innbetalt depositum 69 000 kroner. Reiseplanen ble endret etter klagers ønske i 2018 og planlagt i 2019. Så ble den utsatt fordi klager byttet jobb. Deretter kom Covid-19 pandemien og klager ønsket å kanseller pga. usikkerheten.

Klager fikk til svar fra Australiareiser at de kunne betale tilbake 31 000 kroner siden reisearrangøren hadde hatt utgifter. Klager fant beløpet svært høyt og tok dette opp med Australiareiser.

Klager anfører at de hele tiden sagt at de ønsker å dekke utgiftene som Australiareiser fikk pga. at klager ønsket å forskyve den planlagte reisen. Klager anfører at de aldri fikk en kostnadsoversikt som forklarte Australiareisers høye utgifter på 38 000 kroner, nesten 60 % av depositumet. Klager skriver at de ikke fikk noen tilbakemelding på hva endringene ville koste underveis. De fikk ikke noe kostnadsoverslag før i tilsvaret fra Australiareiser til nemnda. Klager sa fra dag 1 at de var villige å dekke Australiareiser sine kostnader. Klager mener Australiareiser burde gitt klager et kostnadsoverslag i forbindelse med ombookingen mye tidligere.

Klagers krav: "Vi ønsker å dekke Australiareiser sine utgifter som skyldes våre ønsker og ombookinger. Likevel synes vi at beløpet som Australiareiser har tilbakeholdt uten skriftlig dokumentasjon er for høyt."

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde betalt inn 69 025 kroner i depositum for en reise som de skulle på i oktober 2018. Denne reisen ble først endret til avreise oktober 2019 fordi klager ikke kunne reise pga. jobb.

Reisen som de skulle på i oktober 2019 ble også endret fordi klager ikke kunne reise pga. jobb og en ny avreisedato ble ikke satt. Etter disse 2 endringene bestemte klager seg for å kansellere reisen.

I Australiareisers generelle betingelser skriver de: "Endringer: Dersom det er mulig å foreta navneendring eller annen endring, blir det beregnet et gebyr på kr 500 per person per endring i tillegg til gebyrer som tilkommer fra leverandørene."

Australiareiser har tilbudt klager en refusjon på 31 275 kroner etter at endringskostnader på 37 750 kroner er trukket fra. Dette har klager også akseptert, og Australiareiser har allerede refundert beløpet til klager. Australiareiser finner det urimelig at kunden nå klager på refusjonen etter at de hadde kommet til enighet. Australiareiser ga også klager et tilbud om å trekke fra 6 000 kroner av endringsgebyret om klager endret reisen sin nok en gang istedenfor å avbestille. Australiareiser synes de har vært generøse da de kunne beholdt hele summen.

Endringskostnader:

Endring av Cathay Pacific flybilletter 1. gang: $3\,155 \times 2 = 6\,310$ kroner

Endring av Cathay Pacific flybilletter 2. gang: $1\,795 \times 2 = 3\,590$ kroner

Air New Zealand gebyr for endring av flybilletter 1. gang: $1\,100 \times 2 = 2\,200$ kroner

Air New Zealand gebyr for endring av flybilletter 2. gang: $1\,100 \times 2 = 2\,200$ kroner

Ikke refunderbare flybilletter med Air New Zealand kr. $2\,857,50 \times 2 = 5\,715$ kroner

Refusjonskostnader flybilletter med Qantas $2\,610 \times 2 = 5\,220$ kroner

Sofitel London Heathrow ikke refunderbart hotell 2 515.

Totalt 27 750 kroner.

Videre: Totalt antall endringer på flybilletter er $12 \times 500 = 6\,000$ kroner

Klager hadde bestilt 21 turer, transfere og overnattinger/landarrangementer som har blitt endret 2 ganger. Australiareiser skriver at de har tatt 2 000 kroner i endringsgebyr for dette 2 ganger = 4 000 kroner.

Dersom Australiareiser hadde fulgt sine generelle betingelser så ville disse endringene kostet klager 42 000 kroner. Klager har imidlertid fått et endringsgebyr på totalt 37 750 kroner.

Australiareiser viser til reiserute med reisevilkår hvor det også fremgår hvor mye hver endring vil koste. Klager mottok denne ved bestilling. I en e-post den 22. mai 2019 bekreftet reisekonsulenten hva endringene ville komme på. Dette var før klager endret reisen for andre gang, ref. e-post av 27. juni 2019.

Onsdag 22. mai 2019 10:33 skrev reisekonsulenten: "Hei XXX, da fikk jeg en melding fra New Zealand om forventet vekst til 2020 og den er på mellom 6-8%. Vi vil da havne på en 12-14% økning på landarrangementet, samt gebyrer for å endre flybillettene som vi allerede har gjort, samt en ny runde med kanselleringsgebyr og eventuell prisforskjell på nye billetter. Siste er kostnadene for hotellet i Hong Kong og London som var ikke refunderbare. Vil tippe at vi nok havner på en 20-40 000 i totale ekstra kostnader for alle endringer vi har gjort og skal gjøre."

Australiareiser gjentar at de har vært generøse og mer enn fair med kunden i forhold til alle endringene som kunden har gjort på denne reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Australiareiser AS.

Nemnda bemerkar

Klager bestilte opprinnelig en pakkereise for to personer til Australia i perioden 15.10.2018 - 05.11.2018. Innbetalt depositum 69 000 kroner. Reiseplanen ble endret etter klagers ønske i 2018 og planlagt i 2019. Så ble den utsatt fordi klager byttet jobb. Deretter kom Covid-19 pandemien og klager ønsket å kanseller pga. usikkerheten.

Australiareiser har tilbudt klager en refusjon på 31 275 kroner etter at endringskostnader på 37 750 kroner er trukket fra. Dette har klager også akseptert, og Australiareiser har allerede refundert beløpet til klager.

Basert på at partene tidligere har inngått avtale om endringskostnader for avbestillingen, må denne anses som bindene mellom partene. Under enhver omstendighet bemerkar nemnda at gebyret må anses som rimelig innenfor de endringer som her ble foretatt fra klager. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold,

Nemndas representantar

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)