

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om delvis refusjon av innbetalt depositum, fratrullet kr. 500 per person.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-01256

Tjenesteytere

Aller Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en langtidsreise for to personer i perioden 14.10.2017 - 11.11.2017. Totalpris kr. 25.980.

Klager har anført at de avbestilte reisen nesten fem måneder før avreise. Aller Travel hadde fulltegnet turen og ved bestilling ble klager først satt på venteliste, men fikk tilbud om turen dagen etter. Klager mener at så lenge avbestilling skjer mer enn 42 dager før avreise, burde Forbrukerrådets retningslinjer gjelde og klager ikke betale mer enn kr. 500 per person ved avbestilling, selv om Aller Travel viser til sine særskilte vilkår hvor det fremgår at depositum på kr. 3.000 ikke refunderes.

Klager krever at de får avbestille reisen til kr. 500 per person, totalt kr. 1.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en langtidsferie i Portugal. Reisen har en varighet på 28 dager til en pris av kr 12.990. Aller Travel kan presentere lave priser da de garanterer rom og betaler ikke refunderbart depositum inntil 30%, tidligere enn seks måneder før gjestene reiser. Når det gjelder fly betaler de depositum fra fem til tre måneder før avreise. Derfor har Aller Travel satt regelen om at de som melder seg på deres turer ikke får refundert depositumet ved en avbestilling av reisen i perioden; en uke etter bestilling og frem til 60 dager før avreise.

Aller Travel har ikke refundert depositumet på kr. 3.000 da de viser til sine særskilte vilkår som ble sendt klager ved bestilling. Vilkårene fremgår på Aller Travels hjemmeside.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aller Travel.

Nemnda bemerkjer

Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av pakkereiseloven § 4-2. Loven er ufravikelig.

Det er utarbeidet Alminnelige vilkår for pakkereiser som sist ble revidert 1. januar 2015. Alminnelige vilkår for pakkereiser bygger på pakkereiselovens bestemmelser og regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

I medhold av vilkårene punkt 5.2 kan kunden avbestille reisen mot et rimelig vederlag som etter avtale er satt til kr. 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

I den foreliggende sak ble reisen avbestilt nesten fem måneder før avreise.

Reglene gir arrangøren en begrenset adgang til å sette avvikende betingelser, f. eks hvis deler av reisen allerede er betalt til en eller flere underleverandører og det ikke er mulig å få hele eller deler av beløpet tilbake. Kundens avbestillingsrett kan ikke begrenses i større grad enn arrangørens har forpliktet seg overfor sine underleverandører.

Det er arrangøren som må dokumentere at slike utgifter er pådratt. I denne saken har det vært anledning til det, uten at dokumentasjon er fremlagt. Skulle arrangøren ha fått medhold i at hans praksis ligger innenfor det som kan godtas, tatt i betraktning at lovens regler på området er ufravikelige, burde arrangøren ha fremlagt fakturer som dokumenterer at depositum er betalt. Det er ikke gjort.

Det som foreligger er kun en påstand om at arrangøren har betalt inntil 30% av hotellutgiftene mer enn seks måneder før avreise, og at depositum for flybilletter skal betales tre til fem måneder før avreise.

Nemnda anbefaler etter dette at klageren får tilbakebetalt det innbetalte depositumet fratrasket kr. 500 per person i administrasjonsgebyr.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt det han har innbetalt i depositum, fratrasket et avbestillingsvederlag på tilsammen kr. 1.000 for to personer.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)