

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av det innbetalte minus et administrasjonsgebyr på kr 300 i forbindelse med avbestilling av en reise.

### Dato

07.10.2014

### Saksnummer

90/14P

### Tjenesteyter

Lowcostholidays.no

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av det innbetalte minus et administrasjonsgebyr på kr 300 i forbindelse med avbestilling av en reise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise til Mallorca for to personer med avreise den 02.06.14. Den 11.04.14 kontaktet klager Lowcostholidays.no for å avbestille reisen som var betalt i sin helhet. Hun fikk da til svar at de kun ville refundere 75 % av hotell- og transferkostnadene og ingenting av flybillettene. Klager viser til bestillingsvilkårene hun fikk oppgitt da hun bestilte reisen og til Alminnelige vilkår for pakkereiser der det fremgår at ved avbestilling mer enn 42 dager før avreise skal det betales et administrasjonsgebyr på kr 300.

### Lowcostholidays.no har i det vesentlige anført:

Lowcostholidays.no har ikke avgitt tilsvarende svar til nemnda. Til klager har de anført:

Det vises til vilkår på Lowcostholidays.no. De kan refundere 25 % av hotell og transfer. Flybillettene kan ikke refunderes. Klager vil få kr 6.140,16 refundert i alt.

### Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Arrangøren har valgt å ikke inngi tilsvaret til klagen. Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger derfor de vanlige regler som gjelder for avbestilling til grunn.

Det fremgår av billetten at reisen skulle foregå med Norwegian, og at billettsens del av prisen er kr 2.604. Lavpris flybilletter er ikke refunderbare. Reisearrangøren må innbetale beløpet når billetten bestilles for å sikre den prisen som er oppgitt, og billetten kan følgelig ikke kanselleres. Nemnda bemerker at klageren kan få refundert den del av en ubenyttet billett som utgjør offentlige avgifter, slik som flyplassavgift etc.

Når det gjelder hotellbestillingen, stiller det seg etter nemndas syn annerledes. Bestillingen ble så vidt nemnda kan forstå de noe mangelfulle vedleggene gjort den 17. februar 2014. Reisen ble avbestilt den 11. april 2014.

Reisen skulle foregå fra 2. juni til 16. juni 2014. Avbestillingen av hotellet ble i dette tilfellet foretatt mer enn 42 dager før avreisedøgnet startet. I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 har kunden rett til å avbestille reisen mot et administrasjonsgebyr som ikke skal overstige kr 300. Etter dette bør hele hotelldelen av pakkereisen, kr 8008, refunderes.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at arrangøren refunderer kr 8.008, mot et administrasjonsgebyr som ikke må overstige kr 300,-.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*