

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret.

Dato

17.06.2021

Saksnummer

2021-00793

Tjenesteytere

World Visitor AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder to pakkereiser/"vaccine trips" for to personer fra Zürich til Moscow i perioden 09.06.2021 - 11.06.2021 og 30.06.2021 - 02.07.2021. Totalpris 5 273 euro.

Den 10.05.2021 avbestilte klager reisen grunnet "very tight timelines of getting documents organized" og krevde full refusjon av innbetalt beløp.

Klager anfører at han har innbetalt 20 % av reisens pris, samt "Medical Invitation and health insurance"; totalt 1 514,60 euro.

Den 19.05.2021 skriver klager at han godkjenner at han ikke får refundert "Medical Invitation and insurance", 400 euro og 75 euro, totalt 475 euro. Klager viser til World Visitors tilbud av 28.04.2021 hvor det fremgår at det bare er "Medical Invitation and insurance" som ikke er refunderbart. Det fremgår ikke av tilbudet at klager ikke får refundert noe av resten av innbetalt beløp ved kansellering.

Klagers krav: Refusjon av 1 039,60 euro

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

World Visitor anfører at klager selv bestilte reisen på deres hjemmesider. Knappen for "book now" er oppført tett inntil knappen hvor "travel conditions" står beskrevet.

Klager avbestilte reisen den 10.05.2021, under 30 dager før reisens start den 09.06.2021.

World Visitor viser til sine avbestillingsvilkår hvor følgende fremgår:

"5.2 If the customer withdraws from the travel contract or does not start the trip, World Visitor can demand compensation for the travel arrangements made and for their expenses. Cancellation fees are also payable if a participant does not arrive at the respective departure airport or place of departure at the times stated in the travel documents or if the trip is not commenced due to lack of travel documents, such as passports or necessary visas, for which the organizer is not responsible becomes. 5.3 World Visitor can generalize your claim for compensation, taking into account the following structure, according to the proximity of the time of withdrawal to the contractually agreed start of the trip in a percentage ratio of the travel price.

The flat-rate entitlement to cancellation fees is usually:

a) up to 30 days before the start of the trip = booking and processing fee of 20% of the total price."

World Visitor viser til at klager har innbetalt 1 502,80 euro, ikke 1 514,16 slik han påstår.

World Visitor kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra World Visitor AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder to pakkereiser/"vaccine trips" for to personer fra Zürich til Moscow i perioden 09.06.2021 - 11.06.2021 og 30.06.2021 - 02.07.2021. Totalpris 5 273 euro.

Den 10.05.2021 avbestilte klager reisen grunnet "very tight timelines of getting documents organized" og krevde full refusjon av innbetalt beløp.

Klager anfører at han har innbetalt 20 % av reisens pris, samt "Medical Invitation and health insurance"; totalt 1 514,60 euro. World Visitor viser til at klager har innbetalt 1 502,80 euro.

Den 19.05.2021 skriver klager at han godkjenner at han ikke får refundert "Medical Invitation and insurance", 400 euro og 75 euro, totalt 475 euro. Klager viser til World Visitors tilbud av 28.04.2021 hvor det fremgår at det bare er "Medical Invitation and insurance" som ikke er refunderbart. Det fremgår ikke av tilbudet at klager ikke får refundert noe av resten av innbetalt beløp ved kansellering.

Klagers krav er refusjon av 1 039,60 euro.

Det fremgår av avtalen mellom partene at

"The flat-rate entitlement to cancellation fees is usually:

a) up to 30 days before the start of the trip = booking and processing fee of 20% of the total price."

Dette medfører at avbestilling opp til 30 dager før avreise innebærer at arrangør kan holde tilbake 20 % av innbetalt beløp. Slik nemnda vurderer det er denne klausulen samsvarende med pakkereiselovens bestemmelser om et rimelig avbestillingsgebyr så tett opp mot avreisetidspunkt. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)