

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på fakturert flyplassavgift.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

300/11

Tjenesteyter

Kenor Safaris

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Kenor Safaris

Antall reisende: 10

Reisens pris: 234.416,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på fakturert flyplassavgift.

Klager anfører at de har blitt fakturert flyplassavgift som utgjør et påslag i prisen på 16 %. Dette er vesentlig mer enn de kunne forutse, og det er ingen grunn til at turoperatør ikke kunne ha opplyst om dette på forhånd.

Halvparten av den fakturerte flyplassavgiften kreves refundert.

Kenor Safaris er enig i at de burde ha opplyst om størrelsen på avgiften, men de hadde opplyst at det ville komme slik avgift i tillegg. Etter at klager tok saken opp i e-post 4/10 tilbød Kenor Safaris samme dag - 2 ½ måned før avreise - at klager kunne få kansellere reisen uten kostnader - noe klager ikke ønsket.

Nemnda bemerker:

Det fremgikk klart av reisedokumentene som klager mottok at flyplassavgift ikke var inkludert i reisens pris. Det fremgikk også klart at det var tale om 2 flyplasser - Nairobi og Mombasa. Klager måtte følgelig være forberedt på at det ville komme slike tillegg - selv om beløpet, kr. 3077,- per person - utvilsomt var større enn det var naturlig å tenke seg. Nemnda er således enig i at Kenor Safaris burde ha opplyst i hvert fall om den omtrentlige størrelse på avgiften selv om det var vanskelig å si på forhånd nøyaktig beløp.

I e-post 4/10 ble klager tilbudt å få kansellere reisen, og Kenor Safaris ba om tilbakemelding på dette innen betalingsfrist for fakturaen.

Klager ønsket ikke å kansellere, men krevde i stedet halvering av beløpet.

Klager hevder nå at han forsto tilbudet om kansellering slik at innbetalt depositum da ville bli beholdt av Kenor Safari. Nemnda har vanskeligheter med å se at e-posten kan forstås slik. E-posten av 4/10 er uten forbehold, og det ville også være underlig om Kenor Safari hadde fremsatt et tilbud til løsning som klager selv kunne ha valgt i henhold til reisevilkårene. Klager rettet heller ingen ytterligere forespørsel til Kenor Safaris om det var slik deres e-post var å forstå.

Nemndas flertall finner både på bakgrunn av at det var gitt klar opplysning om at avgifter ville komme i tillegg og på bakgrunn av tilbudet om kansellering at klager ikke har krav på refusjon av noen del av flyplassavgiftene.

Nemndas mindretall, forbrukerkernes representanter, har kommet til et annet resultat enn flertallet.

Det følger av alminnelige vilkår 3.2 og pakkereiseloven § 4-5 at den oppgitte pris skal omfatte alle avgifter, gebyrer og skatter norske og/eller utenlandske myndigheter måtte legge på de tjenester avtalen omfatter. Arrangøren kan fastsette at den avtalte pakkepris kan justeres ved endringer i offentlige skatter og avgifter. Da det i denne saken dreier seg om en tilleggsavgift som ikke er en del av den opprinnelige prisen er det således ikke å anse som en endring men en tilleggskostnad, og mindretallet mener derfor at det foreligger en endring som må anses å være til vesentlig ulempe for klager.

Tilleggskostnaden er på over 10 % og anses derfor som en vesentlig ulempe som gir klager anledning til å kansellere reisen uten kostnader.

Klager ble gitt muligheten til å kansellere reisen, men ble ikke på noe tidspunkt informert av selskapet at dette ville skje uten kostnader.

Klager valgte derfor å opprettholde avtalen og gjennomføre reisen.

Mindretallet mener at det foreligger en vesentlig ulempe som ville gitt klager rett til å kansellere reisen uten kostnader, men da reisen nå er gjennomført vil ikke kansellering være mulig, vi mener derfor at klager har krav på et prisavslag tilsvarende flyplassavgiftene.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt:

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen refusjon av innbetalt flyplassavgift.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske Amisol AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.