

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hele depositumet ved avbestilling.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-03285

Tjenesteytere

MSC Cruises

Klager har i det vesentlige anført

Den 25.04.2019 bestilte klager et cruise med MSC Cruises, Scandinavia med avgang 10.09.2020. Klager betalte depositum på 5 211 kroner.

Klager bestemte seg for å endre bestillingen fra MSC Cruises Scandinavia til MSC Tyskland. Årsaken til dette var at de opplevde kategori YachtClub i mai 2019 og de fant de en slik reise hos MSC Tyskland. Klager fikk melding fra MSC Tyskland at det ikke var mulig å føre depositumet de allerede hadde betalt til MSC Cruises Scandinavia over på reisen bestilt hos den tyske reisearrangøren.

Den 29. mai 2019 ba klager om at cruiset med MSC Cruises Scandinavia skulle avbestilles da de hadde valg å reise med MSC Splendida den 29.03.2020. Denne reisen ble booket i Tyskland.

Klager henviser til bestillingsvilkår pkt. 13 og anfører at de per telefon med MSC Cruises Scandinavia den 29. mai ble informert om at avbestillingsgebyret ville være på 500 kroner per person og at han måtte sende avbestillingen skriftlig.

Klager skriver at han ikke forstår hvordan MSC Cruises tolker sine salgsbetingelser og anfører at det av vilkårene fremgår en avbestillingskostnad på kr. 500 per person, totalt 1 000 kroner, mens klager ble belastet med en avbestillingskostnad på 5 211 kroner.

Klager krever refusjon av differansen mellom 5 211 og 1 000, totalt 4 211 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

MSC Cruises anfører at dersom kunden avbestiller mer enn 60 dager før avreise, vil depositumet ikke bli refundert. Klagers depositum var på 5 211 kroner, dvs. 15% av lugarens pris.

Følgende fremgår av MSC Cruises avbestillingsvilkår: 60 dager eller lengre 500 NOK per person*

Under * fremgår: eller tap av depositum dersom dette er større.

Klager har selv lagt ved vilkårene fra MSC Cruises hvor ovennevnte fremgår.

MSC Cruises kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra MSC Cruises.

Nemnda bemerker

Klager avbestilte sin reise med MSC Cruises den 29. mai 2019. Dette var lang tid forut for avgang som i henhold til avtalen var 10.09.2020. Han hadde ved bestilling betalt depositum på 5 211 kroner, som tilsvarer 15 % av reisens totalsum. Det fremgår av bestillingsvilkår punkt 13 at dersom man avbestiller mer enn 60 dager før avreise vil tjenesteyter trekke 500 kroner per person for etableringsgebyr. Denne setningen er stjernemarkert og ved kommentaren står det i vilkårene «eller tap av depositum dersom dette er større.»

Etter nemndas vurdering fremgår det av vilkårene at ved avbestilling av reisen vil man miste innbetalt depositum som i dette tilfellet tilsvarte 15 % av den totale reisekostnaden. Nemnda kan se at klager primært har forholdt seg til 500 kroner per person, men det fremkommer relativt klart at depositum trekkes etter avtalen. Det følger av pakkereiseloven § 21 at det skal fastsettes et rimelig avbestillingsgebyr.

Hvorvidt klager har mottatt annen informasjon per telefon av en kundebehandler har nemnda ingen forutsetninger for å vurdere, da det ikke er sannsynliggjort at partene har inngått en annen avtale enn den skriftlige. Dette er for så vidt heller ikke anført fra klager.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke skal få medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)