

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens depositum, minus administrasjonsgebyr på kr. 500 per person ved avbestilling mer enn 6 uker før avreise.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00015

Tjenesteytere

Kalinka-tours AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise for 2 personer, «Den Gyldne Ring» Moskva – Suzdal – St. Petersburg i perioden 27.08.2016 – 03.09.2016.

Reisen ble bestilt 28.02.16 og «depositum», slik det er spesifisert på fakturaen, ble betalt til forfall 07.03.16. Sammen med faktura mottok klager også Kalinka-tours avbestillingsregler.

Klager sendte visumsøknad med samtlige papirer inkl. «invitasjon» fra turoperatør til Russisk Visumsenter, etter anbefaling av Kalinka-tours. Passene ble returnert til klager via posten uten visum. I en e-post fra Russisk Visumsenter fikk de følgende beskjed: «Passene ble returnert uten visum. Dem kommenterer aldri avslag.»

I ettertid viste det seg at stempler og underskrift i vedlegget «invitasjon» fra turoperatør ikke kom med i klagers utskrift fra klagers pc. Hvordan det var mulig klager er en gåte, både for klager og andre mer datakyndige.

Proessen med å søke visum var arbeidskrevende og kostet ca. kr. 1.800 inkl. porto og ekstra passbilder. Både Russisk Visumsenter og Kalinka-tours oppfordret klager til å starte søknadsproessen på nytt.

Klager hadde imidlertid mistet tilliten til både Russisk Visumsenter og til turoperatøren som viste liten forståelse for at dette ikke var noe greit. Klager ønsket ikke å sende ny visumsøknad. Uten denne ville de heller ikke fått tillatelse til å komme inn i Russland. Klager avbestilte derfor reisen per e-post av 26.06.16 og ba om at depositum minus

administrasjonsgebyret på kr. 500 pr. reisende ble tilbakebetalt. Klager ble veldig overrasket da Kalinka-tours svarte at depositumet ikke var refunderbart og at det eventuelt kunne refunderes kr. 900.

Klagers sønn kan ikke se at klager har fått tilbud om avbestillingsbeskyttelse for pakkereisen og viser til pakkereiseloven § 4-3 første ledd hvor følgende fremgår:

"Arrangøren skal tilby kunden en avbestillingsbeskyttelse som skal gi ham rett til å avbestille pakkereisen vederlagsfritt, eventuelt mot et mindre administrasjonsgebyr."

Av praksis fra Pakkereisenemnda og juridisk teori følger det at dersom kunden aksepterer tilbudet skal forsikringen formidles med arrangøren som agent for vedkommende selskap. Det betyr blant annet at arrangøren må innfri opplysningsplikten etter forsikringsavtaleloven § 2-1. Tilbud bør, for å tilfredsstille lovens krav, fremsettes rutinemessig, uttrykkelig og konkret ved bestilling, ikke bare i form av opplysninger i turkatalog eller lignende.

Klagers sønn ber derfor Kalinka-tours fremlegge dokumentasjon på at det ved klagers bestilling ble fremlagt tilbud om avbestillingsbeskyttelse som oppfyller lovens krav. For ordens skyld kan det nevnes at pakkereiselovens bestemmelser ikke kan fravikes til skade for kunden med mindre annet er angitt i loven, jf. pakkereiseloven § 1-2.

Klager skriver at Kalinka-tours påstår hun ble spurt om hun hadde reise- og avbestillingsforsikring allerede 19.01.16. Korrespondansen fra 19.1.16 er vedlagt fra tidligere og et slikt spørsmål kan ikke klager finne der. I vedlegget til mailen "visumregler til Russland" står det at kopi av reiseforsikring må vedlegges visumsøknaden. Klager stiller spørsmål om det er det de viser til.

Beløpet klager betalte er av reiseselskapet kalt for "Depositum", uten presisering at det dreide seg om kjøp uten refusjonsrett.

Punktet om avbestilling/endring mener klager er høyst uklart, men gir inntrykk av at man kan avbestille mot et administrasjonsgebyr på kr. 500 pr. reisende inntil man har mottatt reisedokumentene/de er " utstedt" eller inntil 7 virkedager før reisen.

Kalinka-tours har ikke tilbudt klager avbestillingsbeskyttelse slik det framgår av Pakkereiseloven §4-3 første ledd.

Klager krever tilbakebetaling av depositum på kr. 10.000, minus gebyret på kr. 500 per reisende, totalt kr. 9.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kalinka-tours AS har i det vesentlige anført:

Ved bestilling ble det spurt om klager hadde reise- og avbestillingsforsikring. Dette gjør Kalinka-tours alltid, og spesielt viktig er det til Russland da disse forsikringspapirene alltid må vedlegges visumsøknadene.

Visumreglene ble sendt per e-post til klager allerede 19 januar 2016. Her fremgår også informasjon om forsikring. Kalinka-tours mener at en avbestillingsforsikring uansett ikke ville ha dekket dette.

Det er beklagelig at Russisk visumsenter ikke oppdaget dette før de leverte søknaden til konsulatet, men Kalinka-tours mener klager har hatt god tid til å søke om visum på nytt.

Kalinka-tours kan ikke påta seg ansvaret for at klager ikke har fått skrevet ut invitasjonspapirene i sin helhet, da dette må skyldes en feil på hennes datamaskin.

Det vises for øvrig til brev fra Kalinka-tours AS.

Nemnda bemerker

De alminnelige vilkår for pakkereiser bygger på pakkereiseloven bestemmelser. Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av § 4-2. Loven er ufravikelig. Det er utarbeidet Alminnelige vilkår for pakkereiser som sist ble revidert 1. januar 2015. Vilkårene 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 vår sak ble reisen avbestilt 26. juni 2016, hvilket er ca 60 dager før avreise.

Reglene gir arrangøren en begrenset adgang til å sette avvikende betingelser. Det gjelder særlig der hvor arrangørens rett til refusjon fra underleverandørene er begrenset.

I praksis gjelder dette i all hovedsak ved bestilling av flybilletter med rutefly. Det er imidlertid arrangøren som må dokumentere at slike utgifter er pådratt. I denne saken har det vært anledning til det, uten at billettene er fremlagt.

Nemnda finner at det ikke foreligger særegne forhold i denne saken som gjør det berettiget å sette avvikende betingelser. Kundens avbestillingsrett kunne uansett ikke begrenses i større grad enn arrangørens rett overfor sine underleverandører. Etter nemndas syn bør derfor klageren få tilbakebetalt det innbetalte depositumet fratrullet kr. 500 per person i administrasjonsgebyr.

Avbestillingsbeskyttelse kan forsikres i forbindelse med reiseforsikring. I medhold av pakkereiseloven § 4-3 skal arrangøren tilby kunden en avbestillingsbeskyttelse som skal gi kunden rett til å avbestille pakkereisen vederlagsfritt, eventuelt mot et mindre administrasjonsgebyr. Aksepterer kunden tilbudet, skal forsikringen formidles med arrangøren som agent for vedkommende selskap. Det betyr blant annet at arrangøren må innfri opplysningsplikten etter forsikringsavtaleloven § 2-1. Tilbud bør, for å tilfredsstille lovens krav, fremsettes rutinemessig, uttrykkelig og konkret ved bestilling, ikke bare i form av opplysninger i turkatalog eller lignende. I denne saken er det ikke fremlagt noen dokumentasjon på at bestemmelsen er overholdt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren tilbakebetaler kr. 9.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)
- Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)