

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyr.

Dato

18.10.2018

Saksnummer

2018-02758

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne, ett barn og et spedbarn til Ocean Beach Club, Playa del Cura, Gran Canaria i perioden 10.11.2018 - 17.11.2018. Totalpris kr. 36.897.

Klager kjøpte avbestillingsforsikring som ekstraprodukt fra Ving.

Klager måtte avbestille reisen av ikke-medisinske grunner. Basert på informasjonen om avbestillingsforsikringen som oppgis ved bestilling, mener klager at den burde gjelde i dette tilfellet. Klager mener derfor at de ikke har fått det produktet de bestilte og ber om at Ving tilbakebetaler avbestillingsgebyret.

Klager mener de hadde grunn til å tro at avbestillingsforsikringen ville gjelde generelt, og ikke bare medisinske tilfeller basert på informasjonen de fikk om avbestillingsforsikringen ved bestillingen. Spesielt om 180 dagers åpent kjøp da klager kjøpte reisen mer enn 180 dager før avreise og tilhørende eksempel "Vi pleier alltid å bestille sommerferien i januar for å være sikre på å få favorittrommet vårt. I mars var vi så uheldige å få en vannskade på kjøkkenet. I sammenheng med å bytte rør byttet vi også ut det gamle kjøkkenet. Ettersom vi hadde avbestillings- og endringsforsikring kunne vi avbestille reisen og bruke pengene på kjøkkenet i stedet.". Klager mener dette også understrekes av navnet «avbestillingsforsikring» og referansen på informasjonssiden om at denne forsikringer går ut over vanlige reiseforsikringer. Klager mener at pris, navn på forsikring og annen informasjon på informasjonssiden forsterker dette inntrykket.

Klager krever refusjon av avbestillingsgebyret på kr. 1.500 kroner basert på informasjonen som gis om forsikringen på ving.no og ved bestilling. Klager har fått refundert kr. 34.590 fra Ving.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hevder at han har rett til å få tilbake avbestillingsgebyret på kr. 1.500 i anledning avbestilling av reise.

Klager bestilte reisen på internett den 03.05.2018. med avreise 10.11.2018. Samme dato bestilte han en avbestilling- og endringsforsikring. Prisen for en slik forsikring er kr. 299 for voksne og kr. 209 for barn. Ytelsen inneholder rett til avbestilling ved sykdom eller sykdom i nærmeste familie, samt også andre uventede og alvorlige hendelser som oppsigelse. Forsikringen dekker også en gratis endring av reisen uten endringsgebyr opp til 30 dager før avreise. Ved kjøp av forsikringen lengre enn 180 dager til avreise får man et åpent kjøp i en periode på 3 måneder.

Under bestillingen av reisen huket klager av for å ha lest og forstått reisevilkårene. I reisevilkårene punkt 4.1, særlige forhold knyttet til avtalen, informerer Ving om hva som gjelder ved en avbestilling. Her kan man lese videre i reisevilkårene punkt 5.3 at kunden plikter å gi formidler eller arrangør beskjed om avbestilling så snart som mulig etter at han er kjent med de forhold som berettiger avbestillingen etter dette punkt, samt å fremskaffe tilstrekkelig dokumentasjon for sykdommen fra lege, eller den hindrende omstendighet f.eks. ved attest fra politimyndighet eller forsikringsselskap.

Klager hadde i anledning avtalen som var inngått åpent kjøp frem til 03.08.2018. Den 29.08.2018, etter at perioden for åpent kjøp var ute, chattet klager med en reiserådgiver og ønsket å avbestille sin reise. Fordi klager ikke lenger hadde rett til åpent kjøp var det vilkårene i pkt. 5.3 som gjaldt. Avbestillingen ble gjort av reiserådgiver. Klager fikk her beskjed om at det ville tilkomme gebyr ved avbestilling av reisen hvis det ikke ble sendt inn gyldig dokumentasjon. Se også klagers eget innlegg i samtalen. Ving har vedlagt samtalen hvor klager skriver at han har misforstått og føler at forsikringen er bortkastet.

Klager har med et punkt om reklame for forsikringen på ving.no og har lagt med dokumentasjon på dette. Følgende fremgår av reklamen: "Vi pleier alltid å bestille sommerferien i januar for å være sikre på å få favorittrommet vårt. I mars var vi så uheldige å få en vannskade på kjøkkenet. I sammenheng med å bytte rør byttet vi også ut det gamle kjøkkenet. Ettersom vi hadde avbestillings- og endringsforsikring kunne vi avbestille reisen og bruke pengene på kjøkkenet i stedet." Sitatet er lagt inn under Vings garanti ved åpent kjøp.

Klager skriver i sin henvendelse til Pakkereisenemnda at dette ikke kommer frem i reisedokumentet hvor de kan lese reisevilkårene. Ving gjør oppmerksom på at klagers vedlegg av Ving sin informasjon om avbestilling- og endringsforsikringen på ving.no viser til at kansellering kun gjelder ved sykdom eller oppsigelse.

Ving har refundert kr. 34.590 og kr. 2.407 er beholdt som avbestillingsgebyr, kostand for avbestillings- og endringsforsikring, kortgebyr og avbestillingskostand på kr. 500 per person over 2 år.

Klager har ikke opplyst til Ving hvorfor avbestillingen ble gjennomført og Ving har derfor avslått klagers krav. Dersom klager kan fremlegge gyldig dokumentasjon for avbestillingen i henhold til Vings vilkår, kan klager få utbetalt resterende kanselleringsgebyret.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av pakkereiseloven § 4-2.

Det er utarbeidet Alminnelige vilkår for pakkereiser. Vilkårene bygger på pakkereiselovens bestemmelser og regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

I medhold av vilkårene punkt 5.2 kan kunden avbestille reisen mot et rimelig vederlag (gebyr) som etter avtale er satt til kr. 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

Det er mulig å tegne en utvidet avbestillings- og endringsforsikring gjennom reisearrangøren. Forsikringsvilkårene fremgår på arrangørens nettsider og utgjør avtalegrunnlaget mellom partene.

I tillegg til avbestilling ved sykdom, som dekkes av en vanlig reiseforsikring, fremgår det av forsikringsvilkårene i avbestillings- og endringsforsikringen at den forsikrede har åpent kjøp i tre måneder hvis reisen bestilles minst 180 dager før avreise. Reisen kan endres gratis til en annen dato frem til 30 dager før avreise. Man kan bytte navn på personer i reisefølget uten ekstra kostnad og reisen kan avbestilles hvis man blir oppsagt.

Andre årsaker som fører til at man ikke kan reise gir ikke utvidet rett til gratis avbestilling, men følger reglene i pakkereiseloven og pakkereisevilkårene.

I medhold av disse bestemmelsene påløper det et avbestillingsgebyr på kr. 500 per person. I tillegg kommer eventuelt kredittkortgebyr og utgifter i forbindelse med kjøp av avbestillings- og endringsforsikringen.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis medhold i sitt krav om refusjon av avbestillingsgebyret.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)