

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00154

Tjenesteytere

TravelBird

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer til Praha, Tsjekkia, i tidsperioden 12.11.16 – 15.11.16, til en totalpris på kr 5 756.

Klager ønsket å avbestille reisen, da de ved flere anledninger forsøkte å komme i kontakt med TravelBird Nederland B.V. uten hell. Klager anfører at de har ringt TravelBird en rekke ganger uten å få svar. Videre anfører klager at det i bestillingsbekreftelsen kun var henvist til vilkårene for bestilling på nederlandsk.

Klager anfører at han har krav på refusjon av første delbetaling – et depositum på kr. 2 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TravelBird Nederland B.V. anfører at klager ikke har krav på tilbakebetaling av kr. 2 000.

Arrangør er enig i at de tilsendte bestillingsvilkårene ble tilsendt klager på nederlandsk, men anfører at de hele tiden var tilgjengelige for klager på norsk på nettsiden de bestilte på.

TravelBird anfører at det fremgår tydelig av vilkårene klagers innbetaling på bestillingstidspunktet er 35 prosent av reisens totalbeløp, og at TravelBird ikke krever depositum av sine kunder. Videre følger det av selskapets bestillingsvilkår at man ved avbestilling mer enn 42 dager før avreise får 65 prosent av reisens totalkostnad tilbakebetalt. Da klager kun hadde innbetalt 35 prosent før avbestillingen fant sted, har klager ikke krav på noen tilbakebetaling fra TravelBird.

Avslutningsvis fremstår det som uforståelig for TravelBird at klager ikke kom gjennom på telefon.

Det vises for øvrig til brev fra TravelBird Nederland B.V.

Nemnda bemerker

Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av pakkereiseloven § 4-2. Loven er ufravikelig. De alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 bygger på pakkereiseloven bestemmelser.

Det fremgår av avbestillingsreglene at kunden kan avbestille reisen mot et rimelig vederlag som etter avtale er satt til kr. 500 frem til 42 dager før avreise.

Nemnda legger til grunn at reisen ble bestilt senest 18. september 2016, som er datoen på bestillingsbekreftelsen. Det fremgår av mailer fra arrangøren at klageren har vært i kontakt om avbestilling før 30. september, men at han av ukjent grunn ikke har kommet igjennom på telefonen. Det fremgår videre – og er bekreftet av arrangøren - at linken til kundeservice på bestillingsbekreftelsen går inn på en nederlandsk side. I følge arrangøren er det imidlertid mulig å finne vilkår oversatt til norsk på TravelBirds norske nettside. Nemnda legger til grunn at avbestillingen ble foretatt senest 30. september, hvilket er 43 dager før avreisedøgnet starter.

Arrangøren har gjort et poeng av at det ikke er betalt depositum, men at reisen er delbetalt. Etter nemndas syn er betegnelsen på en innbetaling irrelevant. Arrangøren har ikke dokumentert at mulighet for refusjon fra underleverandører er begrenset. I dette tilfellet er avbestillingen foretatt på et så tidlig tidspunkt at arrangøren etter nemndas syn kun har krav på et administrasjonsgebyr på kr. 500 pr. reisende.

Arrangørens individuelle refusjonsregler er etter nemndas syn heller ikke gitt på en klar og tydelig måte før bestilling, og i et slikt tilfelle er kunden uansett ikke forpliktet av arrangørens avvikende regler.

Avbestillingsomkostninger etter vilkårene 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 dette er overholdt.

Nemnda anbefaler at klagerne får tilbakebetalt kr. 1 000 av det innbetalte beløpet på kr. 2 000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt kr. 1 000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Aplo Reiser AS)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)