

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Ønske om refusjon av avbestillings-/endringsgebyr.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-00026

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise som ble endret fra Haugesund – Gran Canaria, avreise den 1. april 2023, en uke for to voksne og to barn (13 år og 4 år) på Sunwing Arguineguin Seafront. Totalpris: 36 155 kroner til Haugesund – Mallorca, avreise den 1. juli 2023, en uke for to voksne og to barn (13 år og 4 år) på VIVA Sunrise. Totalpris: 37 655 kroner.

Klager ønsket å avbestille en reise i påsken 2023 et par uker etter at hun hadde betalt depositum. Dette gjaldt en reise 6 - 7 måneder frem i tid. Klager endte opp med om booke om til en annen reise for å ikke tape alle pengene. Ving tok da et endringsgebyr på 4 000 kroner.

Klager skriver i tilsvaret til nemnda at hun ikke forstod at endringsgebyret var inkludert i tilbakebetalingen som Ving tilbød da avreisedagen ble endret fra fredag 30. juni til lørdag 1. juli, og at hele depositumet på 8 000 kroner ville bli tilbakebetalt dersom klager avbestilte reisen. Klager skriver at de i praksis da ville ha fått alle utgifter dekket.

Klager ønsker å reise den 1. juli som de er ombooket til, selv om de ikke får tilbakebetalt endringsgebyret da de har ordnet alt det formelle og er innstilt på å reise selv om de i starten syntes det var et ugunstig tidspunkt.

Klager vil likevel at nemnda skal behandle kravet om refusjon av endringsgebyret, men godtar å betale dette gebyret dersom det blir nødvendig. Likevel mener klager at ombooking umulig kan gi en kostnad på 4 000 kroner for Ving når ombookingen skjedde over et halvt år før avreise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har endret sin reise fra følgende: Haugesund – Gran Canaria, avreise den 1. april 2023, en uke for to voksne og to barn (13 år og 4 år) på Sunwing Arguineguin Seafront. Totalpris: 36 155 kroner. Slik fremstår reisen i dag: Haugesund – Mallorca, avreise den 1. juli 2023, en uke for to voksne og to barn (13 år og 4 år) på VIVA Sunrise. Totalpris: 37 655 kroner.

Som oppgitt til nemnda endret klager reisen til avreise den 30. juni 2023. Avreisen fra Haugesund til Mallorca med SAS på fredager ble kansellert etter at klager endret reisemål. Ving har følgelig endret reisen til en avgang med Braathens på lørdager – dagen etter. Klager har på bakgrunn av denne endringen fått muligheten til å kansellere/endre reisen uten kostnad. Det fremkommer av informasjonen klager fikk av Ving den 13. februar 2023 at klager fikk en frist på syv dager til å avbestille reisen uten kostnad – som en direkte følge av at Ving har endret på klagers reise. Det betyr at klager hadde fått tilbake det innbetalte beløpet i sin helhet. Også 4 000 kroner de per i dag har betalt i endringsgebyr.

Klager skriver at nemnda i annen sak har fattet et vedtak om kostnadsfri avbestilling av en reise. Dette er ikke riktig. Nemnda mente at gebyret burde settes til et lavere beløp enn det turoperatøren hadde i sine vilkår, men ikke til en kostnadsfri avbestilling.

Til tross for at klager hadde frist på seg til syv dager etter den 13. februar 2023, på å avbestille reisen uten gebyr, utvidet Ving fristen til den fredag den 3. mars 2023. Ving forstår på det klager skriver at de oppfattet Vings e-post fra den 13. februar 2023 som uklar.

Ving skriver at det er hyggelig å lese at klager har ordnet med fri den første uken i juli, og at endringen til avreise en dag senere ikke skaper problemer for klager. Denne endringen av klagers reise har skjedd nå nylig og er en direkte årsak til at reisen i en kort periode kunne avbestilles uten kostnad.

Ving gjør oppmerksom på at klager nå ikke ønsker å avbestille reisen, til tross for den siste endringen fra Vings side - som gir klager rett til full refusjon.

Ving kan ikke se at det nå foreligger grunnlag for refusjon av endringsgebyret da klager har fått tilbud om å avbestille reisen og å få alle pengene refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise som ble endret fra Haugesund – Gran Canaria, avreise den 1. april 2023, en uke for to voksne og to barn (13 år og 4 år) på Sunwing Arguineguin Seafront. Totalpris: 36 155 kroner til Haugesund – Mallorca, avreise den 30. juni 2023, en uke for to voksne og to barn (13 år og 4 år) på VIVA Sunrise. Totalpris: 37 655 kroner.

Klager endret en reise til Gran Canaria i påsken 2023 til en reise til Mallorca med avreise 30. juni. Klager måtte betale 4 000 kroner i endringsgebyr for denne endringen. Avreisen fra Haugesund til Mallorca med SAS på fredager ble kansellert etter at klager endret reisemål. Ving har følgelig endret reisen til en avgang med Braathens på lørdager til dagen etter den 1. juli 2023. Klager fikk på bakgrunn av denne endringen tilbud om å kansellere reisen uten kostnad. Dette fremkommer av e-post fra Ving av 13. februar 2023. Klager forstod ikke at dette også innbefattet de 4 000 kronene hun hadde betalt i endringsgebyr. Etter nemndas vurdering er ordlyden i e-posten veldig klar hvor det fremkommer at klager kan avbestille mot refusjon. Slik nemnda oppfatter klager er hun nå fornøyd med reisen den 01.07.2023. Nemnda mener at det ikke er grunnlag for prisavslag eller endring av endringsgebyret. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)