

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refundert flyplassavgift/depositum ved avbestilling.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

72/16P

Tjenesteyter

Kenba Travel AS

Saken gjelder:

Krav om refundert flyplassavgift/depositum ved avbestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 8 dagers luksusreise til Tyrkia «Takk for hjelpen» for 4 personer i perioden 07.01.16 - 14.01.16.

Klager deltok på et reklamemøte arrangert av Kenba Travel og valgte å akseptere en «gratis takk for hjelpen-reise» til Tyrkia, 8 dager. Flyplassavgifter for 4 deltagere, kr 391 per person, totalt kr 1.564.

I november fant klager ut at forholdene i Tyrkia og på grensen mot Syria var for usikre, og kansellerte reisen 6-7 uker før avreisedato.

Klager mener at et gebyr ikke kan ilegges ved avbestilling av en gratisreise. Den eneste kostnaden for gjestene var flyplassavgifter, kr 391 per person. Dette beløpet ble innkrevd for to personer ved signering av avtalen, og for de to medreisende litt senere. Klager mener Kenba Travel har omgjort beløpet som var betegnet som flyplasstillegg til depositum som ikke blir refundert.

Kenba Travel anfører at reisen skulle gå til områder som ikke var berørt av uroligheter. Reisemålet Alanya er et kjent turistmål på sydøstkysten av Tyrkia. Landet har blitt utsatt for flere terrorangrep på forskjellige steder, og det er en kjent sak at terroristene angriper turistmål for å skade vertslandet. I tillegg kom nedskytingen av et russisk fly nær grensen med på følgende høyt krisenivå. Klager fant det for utrygt å reise og avbestilte derfor reisen. Dette aksepterte Kenba Travel uten innsigelser.

Klager krever å få refundert kr 1.564.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Kenba Travel har i det vesentlige anført:

Reisen ble tilbudt i sammenheng med en markedsundersøkelse. Som takk for hjelpen med markedsundersøkelsen fikk klager tilbud om en reise der de kun skulle dekke gebyrene på 391 kr per person.

Klager aksepterte Kenba Travels reisevilkår ved signering av bestillingen. På bestillingen fremgår teksten «depositum betales i dag».

Ifølge Kenba Travels reisebetingelser kan klager avbestille reisen mot et administrasjonsgebyr. Dette følger bransjepraksis. Gebyret skal ikke overstige kr 500 per person. Siden reisen var et spesialtilbud og prisen var lavere, ble gebyret på kr 391 per person.

Kenba Travel understreker at reisen gikk til et område som ikke var berørt av uroligheter. Urolighetene foregikk i helt andre deler av landet. Det forelå derfor heller ingen reiseråd fra UD for området. Force majeure kan ikke påberopes.

Kenba Travel opprettholder sitt standpunkt at klager ikke har rett til en tilbakebetaling av kr 391 per person.

Det vises for øvrig til brev fra Kenba Travel.

Nemnda bemerker:

Kundens rettigheter ved avbestilling fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.5.2. Det fremgår av bestemmelsen at kunden har rett til å avbestille mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr som ikke skal overstige kr 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

Turen ble så vidt nemnda kan forstå ble bestilt på et møte 6. juni 2015. Etter bestillingen fikk klageren tilsendt en bestillingsbekreftelse og faktura, samt arrangørens generelle reisevilkår. Klageren ble også oppfordret til å kontakte kundesenteret dersom hun hadde spørsmål.

Reisen ble avbestilt den 18. november 2015. Begrunnelsen for avbestillingen var all uro i Midt-Østen.

Nemnda er enig med arrangøren i at man ikke sto ovenfor en force majeure-situasjon, idet reisen etter det som er opplyst skulle forgå langt unna områder med uro.

Nemnda kan ikke se at det er urimelig at klageren må betale et administrasjonsgebyr på kr 391 pr. deltaker, selv om reisens pris var lav. Beløpet utgjør det som er innbetalt pr. deltaker. Nemnda er enig med arrangøren i at den lave prisen på en subsidiert reise ikke kan innebære at også avbestillingsgebyret skal bortfalle. Avbestilling innebærer administrativt arbeid for arrangøren, og det er det samme arbeidet som må utføres, selv om reisen er lavt priset.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at administrasjonsgebyret blir tilbakebetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.