

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, 23. september - 7. oktober 2010. Krav om

### Dato

..

### Saksnummer

174/10

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Detur Norway AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr.9 752

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, 23. september - 7. oktober 2010. Krav om

### Klager har i det vesentlige anført:

Klaget ble i forbindelse med reise for ca to år siden, booking nr 92278, innrømmet en kompensasjon på 500 kroner samt rabatt på ny reise på 300 kroner per person.. Kompensasjonen ble ikke utbetalt da det ble avtalt at den skulle gå til fradrag i betaling av ny tur.

Klager bestilte ny tur med avreise fra Oslo til Tyrkia den 23. september 2010.

Detur endret denne reise til å gå via Trondheim. Dette medførte en vesentlig lengre reise.

Klager diskuterte saken med sin kone. De ble under tvil enige om å reise, men forundringen ble stor da klager skulle gå inn på Deturs nettside å betale restbeløpet for reisen. Han fikk da beskjed om at reisen var kansellert.

Klager hadde ikke bedt om kansellering. Det må være feil fra konsulentens side.

Etter diverse korrespondanse og mail kom Detur med tilbud om bibehold av refusjon og depositum hvis klagerne bestilte ny tur innen 1. oktober 2010.

Dette aksepterte ikke klagerne da det var Detur som hadde gjort feil.

Klager krever tilbakebetalt forskuddsbetalingen på reisen i sin helhet.

I tillegg kreves at kompensasjonen for booking 92278 utbetales kontant.

For tort og svie krever klager kr 1.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Detur har i det vesentlige anført:**

Etter reise til Tyrkia 13. september 2009 fikk klagerne en kompensasjon på

500 kroner og 300 kroner i rabatt per person ved bestilling av ny reise.

Klagerne ønsket at den økonomiske kompensasjonen skulle flettes inn som rabatt ved neste bestilling.

Klagerne bestilte ny reise med avgang 23. september 2010.

Det ble i denne bestilling lagt inn kompensasjonen på kr 500 og rabatten på kr 300 per person.

Den 22. juli ble det sendt brev om en flyendring. Flyendringen innebar et stopp i Trondheim på ned og hjem. Dette er hjemlet i standardvilkår for pakkereiser pkt 6.1. som tillater endringer dersom det er for få tilmeldte på en pakkereise.

Den 26. juli ringte kunden til Detur og var svært irritert over flyendingen.

Kunden ga beskjed om at kunden ønsket pengene tilbake. Dette ble oppfattet som om kunden ønsket å kansellere reisen. Detur beholdt et avbestillingsgebyr i samsvar med alminnelige vilkår for pakkereisereiser pkt 5,2, litra a.

Som et forsøk på å løse tvisten, ble det fra Deturs side fremmet et forslag om at kompensasjonen skulle vedvare dersom de bestilte en ny tur innen 1. oktober 2010. Dette ble avvist i form av passivitet fra kundens siden

Kundene har fått utbetalt kompensasjonen på 500 kroner. Detur mener at det ikke er grunnlag for ytterligere utbetaling.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne etter tur nr 1 ble gitt en kompensasjon på kr 500 samt kr 300 per person i rabatt ved neste reise. Etter ønske fra klagerne ble det bestemt at det hele skulle gå til fradrag på ny reise.

Klagerne bestiller ny tur med avreise den 23. september 2010.

Ved utregning av prisen klagerne skulle betale ble det fratrasket kr 500 og kr 600 iht ovennevnte avtale.

Detur endret reiseruten grunnet for få påmeldte.

Klagerne kontakter Detur 26. juli 2007 i denne forbindelse.

Av Deturs log fremkommer følgende:

Kunden ringde och var förbannan för at hon inte kunde mellomlanda. Hon ville ha alle pengarna tilbake+kompensationen. Hon har fått besked om at den kompensastionen bara gäller vid beställing av ny resa. Hon skal ringa tillbaka och ville inte ge mig konto nr för detta.

Detur oppfattet dette som en avbestilling av reisen. Klagerne hevder at det ikke var en avbestilling.

Turarrangør kan iht alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 6.1 kansellere en reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel turarrangør i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen.

Ved kansellering skal alle kundens innbetalte beløp refunderes så snart som mulig.

Det kan synes som om Detur ikke avlyste reisen, men at de endret flyruten til å gå via Trondheim. En slik endring er ikke hjemlet i ovennevnte vilkår.

En endring av reiseruten vil være et avvik fra det avtalte, mao en mangel, som vil kunne gi grunnlag for prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at det oppsto en misforståelse mellom klagerne og Detur i telefonsamtalen 26. juli. Etter nemndas vurdering må Detur bære sin del av ansvaret for at denne misforståelsen oppstod.

I det økonomiske oppgjøret mellom partene har klager fått refundert innbetalt beløp fratrasket et avbestillingsgebyr. Klager har videre fått utbetalt en kompensasjon på kr 500 (kompensasjonen fra tur 1). I en situasjon der Detur må ta på seg en del av ansvaret for misforståelsen, synes det etter nemndas vurdering lite rimelig at Detur krever et avbestillingsgebyr. Nemnda anbefaler at dette refunderes.

Det gjenstår etter dette tilbudet fra tur 1 om rabatt på kr 300 per person ved bestilling av ny reise. Nemnda anbefaler at dette tilbudet blir stående frem til tre år etter at det ble fremsatt (vanlig foreldelsestid). Dersom klager ikke bestiller ny reise innen dette tidspunkt, bortfaller rabatten.

Nemnda har forståelse for at saken har blitt arbeidskrevende for klagerne, men finner ikke grunnlag for å anbefale kompensasjon for tort og svie.

Etter nemndas vurdering, må klagerne også ta på seg noe av skylden for at misforståelsen oppstod.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes avbestillingsgebyret. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, 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.*