

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om et høyere beløp på gavekortet grunnet avbestilling av reise, Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01506

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Tenerife i perioden 05.04.2020 - 12.04.2020. Totalpris 38 130 kroner.

Reisen som kostet 38 180 kroner, ble kansellert av Ving. Klager bestilte en ny reise med Ving som kostet 17 180 kroner.

Klager anfører at Ving lovet at beløpet klager hadde til gode, 20 950 kroner skulle økes med 20 % dersom de godtok et gavekort istedenfor utbetaling. Klager godtok derfor gavekort, men da de mottok det, hadde det en verdi på 24 132 kroner, altså kun 15 % tillegg. Klager har regnet ut at 20 % tillegg på 20 950 kroner tilsvarer 25 140 kroner. Klager mener Ving fremdeles skylder klager 1 008 kroner.

I tilsvar fra Ving påpekes at det kun er innbetalt kontantbeløp som skal ligge til grunn for tilleggsberegningen på 20 % for nytt gavekort. Klager forstår likevel ikke hvordan Ving kommer til sum nytt gavekort på 24 132 kroner. Klager mener summen på nytt gavekort da skulle ha vært på 24 751 kroner, noe som fremgår av oppstillingen nedenfor:

19 006 kroner innbetalt kontant

3 801 kroner 20 % tillegg

22 807 kroner sum

1 944 kroner rest tidligere gavekort

24 751 kroner sum nytt gavekort

24 132 kroner utstedt nytt gavekort

Klagers krav: 1 008 kroner i form av et gavekort med Ving.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving viser til svar klager fikk i forbindelse med tilbud om å få tilbake sum for bestilt reise hvor følgende beskjed ble sent klager hvor det fremgår at 20 % ekstra på gavekort ikke gjelder den summen som allerede er betalt med gavekort. Det er kun summen innbetalt til Ving via kort eller bank som gir økt sum med 20 % i form av gavekort.

"Har du betalt deler av din reise med gavekort så vil du få gavekortet tilbakeført tidligere enn de resterende betalingene. Få refusjon i form av gavekort Du kan velge å få det innbetalte beløpet i form av et gavekort som du kan benytte på en senere reise. Takker du ja til dette tilbudet, vil du motta et gavekort med 20% større verdi enn det beløpet som du innbetalte via kort eller bank. For å gjøre reisen om til et gavekort fyller du ut skjemaet her".

Ving anfører at klagers første reise og sum 38 130 kroner ble delvis betalt med kredittkort. Summen fra disse kortene ble ført over til ny reise og sum 17 180 kroner. Dette kreerte et restbeløp på opprinnelige gavekort på 1 944 kroner som ble lagt inn i nytt gavekort. Resterende kontantsum ble da grunnlaget for nytt gavekort med pluss 20 %. Summen klager operer med for å utstede nytt gavekort er derfor feil. Klager har her lagt til grunn at også gavekort teller med i beregningen hvilket ikke gjelder ved Vings tilbud. Klager valgte å flytte deler av summen til ny reise og resterende beløp tilbakebetalt i form av et gavekort med + 20 % og Ving har forklart at tilbudet om gavekort gjelder kun for de beløp som er betalt via bank/kort.

Den 24.04.2020 ble 840 kroner ført tilbake til klagers Mastercard og restbeløp for utregning av +20 % ble $19\,006 - 840 = 18\,166$. Dette beløpet er $3\,633 + 18\,166 = 21\,799 + 1\,944$ (opprinnelig rest gavekort 1 944) = 23 743 Ving har overfor klager valgt å også regne med 1 944 summen for utregning av gavekortet slik at klager har fått ytterligere 389 kroner. Gavekortet blir da 24 132. Klager har fått et gavekort pålydende 24 132 som er 389 kroner mer enn avtalen tilsier.

Ving anfører at de ikke har betalt ut for lite slik klager hevder og avviser klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Tenerife i perioden 05.04.2020 - 12.04.2020. Totalpris 38 130 kroner. Reisen som kostet 38 180 kroner, ble kansellert av Ving. Klager bestilte en ny reise med Ving som kostet 17 180 kroner.

Klager og Ving inngikk en avtale om å få utstedt gavekort istedenfor refusjon av reisens kostnader. I forbindelse med inngåelse av denne avtalen fikk klager tilbud om å få tilbake sum for bestilt reise hvor klager fikk beskjed om at han kunne få 20 % ekstra

på gavekortet. Det fremkommer av oversendelsen fra Ving at dette tilbudet ikke gjaldt summen som allerede var betalt med gavekort, men kun summen innbetalt til Ving via kort eller bank.

Den 24.04.2020 ble 840 kroner ført tilbake til klagers Mastercard og restbeløp for utregning av +20 % ble 19 006 minus 840 dvs. 18 166 kroner. 20 % av dette beløpet utgjør 3 633 kroner som tilsier et gavekort på en verdi av 21 799 kroner. I tillegg fikk klager gavekort på tidligere innbetaling ved gavekort på 1 944 kroner. Gavekortet som er utstedt er på 24 132 kroner. Klager har fått et gavekort på ytterligere 389 kroner mer enn avtalen mellom partene tilsier. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)