

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om et lavere avbestillingsgebyr 5 måneder før avreise.

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2022-00449

Tjenesteytere

G Travel Getaway Trondheim

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person, gruppecruise med Voyager of the Seas i Østersjøen i perioden 08.05.2022 - 14.05.2022. Totalpris 23 951 kroner.

Klager avbestilte reisen den 20. desember 2021, mer enn 4 måneder før avreise, og stiller spørsmål om størrelsen på avbestillingsgebyret. Opprinnelig gebyr var på 3 900 kroner, og er i ettertid redusert til 2 900 kroner.

I oktober 2021, meldte klager seg muntlig på cruiset. Den 10. desember 2021 skrev klager per e-post at hun gjerne ville bli med, men måtte få vite hva prisen på singel lugar ville koste, noe som beløp seg på en merkostnad på 8 000 kroner, inkludert flyreise, totalt 23 951. Klager skriver at hun aldri ga et skriftlig svar tilbake til G Travel på dette.

Nøyaktig pris på reisen fikk klager per e-post 16. desember, med betalingsfrist tirsdag 21. desember. Klager skriver at hun den 17. desember forsøkte å kontakte G Travel pr. telefon, men fikk ikke svar hos kontaktpersonen. Mandag 20. desember skrev klager en e-post om at hun trakk seg fra reisen. Klager fikk et krav på 3 900 fordi hun hadde avbestilt. Dette er i ettertid redusert til 2 900 kroner.

Klager skriver at hennes venner trakk seg fra reisen den 13. desember og de har aldri fått noe krav. Klager kontaktet et annet reiseselskap, og fikk da høre at siden det var 4 måneder til avreise, ville de ha tatt et administrasjonsgebyr på 500 kroner for samme jobb. Videre viser klager til informasjon fra Forbrukertilsynet: "Kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter."

Den 16. desember 2021 skrev G Travel følgende per e-post til klager kl. 13:13: "Da var vi kommet så langt at jeg har fakturert et depositum for fly og cruise. Depositumet på

cruiset er slik det har pleid å være med 2000,- per person, mens flyet kom ut på 1900,- per person siden det er kombinasjon SAS ut og Norwegian hjem." Videre skrev G Travel følgende i e-post til klager den 16. desember 2021 kl. 14:42: "Av 2000,- i cruisedepositum, skal en del til RCL, men også vi som reisebyrå er nødt til å ha noe for jobben vi gjør, vi kan ikke jobbe gratis. Ut ifra jobben som er gjort er det ikke et urimelig administrasjonsgebyr. Resterende depositum er som tidligere forklart for flybillettene som er bekreftet, der får vi ingenting tilbake fra flyselskap."

Klager har etterspurt vilkårene for gruppereisen og fikk følgende svar: "Vilkår for gruppereiser varierer på hvilke grupper det er, og hva vilkårene til underleverandører er. Vi har reiser, konferanser og event over hele verden, det vil naturlig nok ikke være like regler og betingelser på alt."

Klager anfører at det nå ser ut til at cruiset med Voyager of the Seas i Østersjøen har endret rute, og G Travel har skrevet følgende til de som var påmeldt: "Hvis dere velger å ikke reise, så får dere refundert alt av cruisedepositum, men et avbestillingsgebyr for fly på 300,- per person må vi ta for å dekke noe av tapet og jobben vi har gjort." I klagers tilfelle ble avbestillingsgebyret 1 900 kroner i for flyreisen, og 2 000 kroner for cruiset.

Klagers krav: Refusjon av depositumsbeløp på 2 900 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

G Travel anfører at de den 15. november 2021 skrev en e-post til de påmeldte og informerte om at den tidligere kontaktpersonen hadde sluttet, og at en annen ville overta. Samtidig opplyste G Travel at de holdt på å jobbe med flyreisen og at depositumsfaktura ville bli sendt om ikke så lenge.

Den 24.11.2021 kl. 13:31 sendte G Travel ut informasjon om flyreisen for gruppecruiset. Klager svarte 24.11.2021 kl. 14:40: "Jeg vil gjerne vite totalprisen på denne reisen, siden jeg skal ha lugar alene!" Den 8. desember 2021 sendte G Travel svar som inneholdt totalpris og en oversikt over reisens innhold.

G Travel har anført at klager først bekreftet reisen muntlig den 10.12.2021 og deretter via e-post den 10.12.2021 kl. 10:57: "For ordens skyld, så aksepterer jeg tilbudet om cruiset som du beskrev i mail."

Fakturaen ble først utstedt den 16. desember 2021 med betalingsfrist 21. desember 2021. Årsaken til sen utsendelse av fakturaen var ifølge G Travel at de ansatte var 50 % permittert og ikke var på jobb hver dag.

Den 16. desember mottok G Travel e-post fra klager og svarte henne tilbake. G Travels kontaktperson for gruppen var tilgjengelig og har ingen tapte anrop fra klager fredag

den 17. desember. Reise vennene som klager refererer til bekreftet aldri sin reise og ble derfor heller ikke tatt med i beregningsgrunnlaget for kalkyle på gruppeprisen.

G Travel skriver at andre virksomheter ikke har grunnlag for å uttale seg om egenproduserte turer til andre aktører. G Travel forsøkte å forklare dette til klager den 29. desember: "Dette er en sammensatt reise siden det er gruppebestilling og mange faktorer som spiller inn hvordan en priskalkyle hos oss ser ut, denne er vi ikke forpliktet til å sende ut. Reglene er ikke de samme som på individuelle reiser, og med tanke på dette er en påtegningstur så løper vi større risiko for våre utlegg enn ved en individuell eller en satt gruppe. Som eksempel må det være minimum 10 for å opprettholde flybillett på en gruppe, om det da kanselleres 1 billett, så har vi valget enten å betale for den ene billetten fullt ut, eller kjøpe 9 nye billetter til den dagens individuelle pris. Det er mange ting som spiller inn, mange variabler, frister og regler som vi som reisebyrå må forholde oss til og kalkulere inn når vi lager reiser. Ut fra hvor mange som bekreftet reisen har vi laget et opplegg som må justeres ved eventuelle bestillinger/avbestillinger, det kan være vi ikke møter minimumsantallet, det kan være gruppen må deles i mindre grupper/flere guider, det kan være mindre/større buss som skal til eller må vi være 1 eller 2 reiseledere".

I e-posten av 29. desember 2021 skriver G Travel til klager at det ikke er mulig å avbestille en reise, og samtidig beholde retten til refusjon hvis det skulle skje ting på senere tidspunkt som gjør at reisen må kanselleres fra G Travel/leverandør sin side.

I lys av situasjonen i Europa og med tanke på at den ene havnen var St. Petersburg, ble det gjort en omruting på seilingsplanen, med en ekstra dag i Stockholm. Da valgte G Travels leverandør å tilby kostnadsfri avbestillings pga. endringen for de som ønsket, noe G Travel videreformidlet til sine kunder.

G Travel anfører at de skrev til de resterende påmeldte cruisegjestene at de fikk valget mellom å reise, eller en fri avbooking på cruiset, men da med et avbestillingsgebyr på 300 kroner for å dekke noe av tapet på flybillettene og for jobben de hadde gjort.

G Travel skriver at de mottok e-post fra klager 3. mars 2022 hvor følgende fremgikk: «Kan du sende meg G Travel sine vilkår for gruppereise/cruise som dere arrangerer. Kan ikke se at det ligger noe ute på nettet.» G Travel svarte klager per e-post 8. mars 2022: "Vilkår for gruppereiser varierer på hvilke grupper det er, og hva vilkårene til underleverandører er. Vi har reiser, konferanser og event over hele verden, det vil naturlig nok ikke være like regler og betingelser på alt." G Travel skriver at klager er en cruisegjest som også tidligere har deltatt på gruppecruisene, hun har reist med G Travel i 10 år, og at hun derfor burde være godt kjent med reglene rundt depositum.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra G Travel Getaway Trondheim.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person, gruppecruise med Voyager of the Seas i Østersjøen i perioden 08.05.2022 - 14.05.2022. Totalpris 23 951 kroner.

Klager avbestilte reisen den 20. desember 2021, mer enn 4 måneder før avreise, og stiller spørsmål om størrelsen på avbestillingsgebyret. Det følger av pakkereiseloven § 21 at en reise kan avbestilles før avreise mot et rimelig avbestillingsgebyr. Normalt er det fastsatt standardiserte satser etter avtalen mellom partene, men i dette tilfellet er ikke satsene klart avtalt. Da følger det av pakkereiseloven § 21 tredje ledd at gebyret skal fastsettes til arrangørens kostnader ved avbestillingen. Det fremkommer at reisen ikke er en helt vanlig pakkereise, men en sammensatt spesialbestilt reise, med ulike flyselskaper blant annet. Samlet sett mener nemnda at et depositumsbeløp på 2 900 kroner for en spesialreise på 23 951 kroner ikke må være å anse som urimelig. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)