

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon.

Dato

28.10.2023

Saksnummer

2023-01989

Tjenesteytere

Fjord Tours AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder to utflukter og transfer for fem personer, "Electric Fjord Cruise on the Oslofjord" 05.06.2023, "Sognefjord in a nutshell" 06.06.2023 og "Luggage Transfer" (Porter Service) 06.06.2023. Totalpris 17 425 NOK.

Klager skriver at de bestilte en pakkereise som inkluderte transport og utflukter.

Klager avbestilte reisen per e-post 31. mai 2023 kl. 03:21 og mener avbestillingen var innenfor 7 dager før avreise.

Klager har lagt inn bestilling nr. 11EQKT som inkluderer "Oslofjorden" 05.06.2023, Sognefjorden i et nøtteskall 06.06. og transport av bagasjen 06.06. kl. 06:30 fra Clarion Hotel Oslo til Clarion Hotel Bergen 06.06.2023 kl. 21:00. Avreise fra Oslo kl. 08:25 med Bergen Railway. 06.06.2023 kl. 13:04 Myrdal. 06.06. kl. 13:13 fra Myrdal. 06.06 kl. 14:11 til Flåm.

Avreise: 06. juni 2023

15:30

Express båt

Fra: Flåm

Ankomst: 06. juni 2023

16:50: Balestrand

Avreise: 08. juni 2023

07:50

Express båt

Fra: Balestrand

Ankomst: 08. juni 2023

11:50: Bergen

Klager skriver at de har rett på refusjon da de avbestilte reisen innen fristen på 7 dager før avreise. De avbestilte 31. mai og turen Sognefjorden i et nøtteskall skulle starte den 6. juni 2023.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Tours har anført at alle reiser bestilt hos selskapet kan avbestilles kostnadsfritt inntil syv dager før avreise. Etter dette påføres Fjord Tours kostnader hos underleverandør. Fjord Tours mener klager avbestilte sin reise senere enn fristen på syv dager. Fjord Tours har vist til at avbestillingsårsaken kan berettige til refusjon hos klagers forsikringsselskap.

Rundturer og pakkereiser bestilt via Fjord Tours kan kanselleres opp til 7 dager før avreise til en avgift på 200 kroner per bestilling, noe som fremgår av deres nettsider. For eksempel kan en tur som starter 8. juni, bli kansellert eller endret inntil midnatt 1. juni. Klagers tur var den 6. juni, men avreisedagen regnes ikke som en dag. Derfor mener Fjord Tours at en avbestilling 31. mai betyr 6 dager før avreise og ikke 7 dager. Dette fremgår av vilkårene pkt. 6 som omhandler "cancellation policy."

Fjord Tours mener at klager må få refundert den bestilte reisen fra egen reiseforsikring, og kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon hos Fjord Tours.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fjord Tours AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder to utflukter og transfer for fem personer, "Electric Fjord Cruise on the Oslofjord" 05.06.2023, "Sognefjord in a nutshell" 06.06.2023 og "Luggage Transfer" (Porter Service) 06.06.2023. Totalpris 17 425 NOK.

Klager skriver at de bestilte en pakkereise som inkluderte transport og utflukter. Klager avbestilte reisen per e-post 31. mai 2023 kl. 03:21 og mener avbestillingen var innenfor 7 dager før avreise.

Klagers krav: refusjon av reisens pris minus 200 kroner i avbestillingsgebyr per bestilling.

Rundturer og pakkereiser bestilt via Fjord Tours kan kanselleres opp til 7 dager før avreise til en avgift på 200 kroner per bestilling, noe som fremgår av deres nettsider og vilkår. Som det fremkommer heter det "can be changed or cancelled up to 7 days before departure" Dette må forstås som at man kan avbestille mot et mindre gebyr inntil 7 dager før avreise. I dette tilfellet avbestilte klager 31. mai 2023 for en reise som skulle

starte 6. juni 2023 og er utenfor avbestillingsfristen i vilkårene i og med at avreisedagen ikke regnes som en dag. Nemnda 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)
- Ellen Pytte (Ving Norge AS)