

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om et rimeligere avbestillingsgebyr da reisen ble avbestilt under 24 timer etter betaling.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

197/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om et rimeligere avbestillingsgebyr da reisen ble avbestilt under 24 timer etter betaling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 på Sunwing Joker Side East Beach med innkvartering i en 2-romsleilighet i Side, Tyrkia i perioden 03.09.15 - 10.09.15.

Allerede dagen etter at depositumet på kr 2.000 per person ble betalt, ønsket klager å avbestille reisen. De har ikke fått refundert depositumet, selv om de tok så raskt kontakt med Ving.

Klager mener det er urimelig at han som ikke tør reise pga. forholdene i Tyrkia, ikke får avbestille reisen mot et lavere gebyr.

Klager ønsker et avbestillingsgebyr på kr 500 per person og ikke kr 2.000 per person som de har fått fra Ving.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Reglene for avbestilling gjelder fra den dagen klager bestilte reisen og ikke tidspunktet da reisen ble betalt.

Klager bestilte sin reise 17.07.15, 49 dager innen reisen startet.

Klager avbestilte sin reise 38 dager innen reisen startet.

Ving viser til reisevilkårene og til sine avbestillingsregler på ving.no, som klager også fikk tilsendt rett etter bestilling. Når det gjelder avbestilling 38 dager innen avreise fremgår følgende: «Ved avbestilling fra 42 til 15 dager før avreisedøgnet starter, refunderes det innbetalte beløp minus depositum og eventuell avbestillingsbeskyttelse. »

Depositumet på Vings charterreiser er kr 2.000 per. person, totalt kr 4.000.

Ving følger alltid råd som blir lagt ut på Utenriksdepartementets landssider. Dersom UD hadde frarådet reiser til Vings reisemål, ville de ha fulgt dette rådet og handlet deretter. Norske myndigheter frarådet ikke reiser til Vings reisemål i Tyrkia og følgelig gjelder de vanlige avbestillingsreglene.

Ving mener de har fulgt reglene som gjelder for avbestilling og de kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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.

Avbestiller kunden etter at fristen ovenfor er utløpt gjelder andre regler. Avbestilling mellom fristen for avbestilling mot gebyr (som hovedregel 42 dager før avreisedøgnet starter) og til det er 15 dager igjen til avreisedøgnet starter: Refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse.

I saken her er det opplyst at avbestillingen skjedde 38 dager før avreisedøgnet. Etter reglene ovenfor er man da innenfor den perioden hvor man får refundert det innbetalte beløp minus depositumets størrelse.

Det fremgår av dokumentene at klageren ikke har fått tilbake det innbetalte depositum på kr 2.000 pr. person. Dette er i henhold til det regelverket som er nevnt ovenfor.

Frykt for hva som kan skje på reisemålet er noe arrangørene ikke kan forholde seg til, med mindre UD i sine reiseråd fraråder reise til området. I et slikt tilfelle ville det ha blitt gitt full refusjon.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere refusjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.