

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt depositum.

### Dato

21.09.2017

### Saksnummer

2017-01364

### Tjenesteytere

World Visitor

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen "Sør-Afrika/Enestående 10-dagers opplevelsesreise" for to personer i perioden 01.11.2017 - 09.11.2017. Totalpris kr. 25.980

Reisen ble presentert og markedsført i møte hos World Visitor 20. februar 2017. Klager opplevde markedsføringen som villedende i forhold til at det ikke var 10 dager i Sør-Afrika, men maks 8 dager, og mangelfull da de ikke ble informert om flyselskap og reiseplan til Sør-Afrika før kjøpet. Først den 1. mars ble klager informert om at flyselskapet var Turkish Airlines og at det ville bli mellomlanding i Istanbul. Etter nærmere undersøkelse viste det seg at mellomlandingen trolig ville bli tre timer om natten i Istanbul og reisetiden ca. 18 timer. Følgelig avbestilte klager reisen den 2. mars 2017 med krav om å få tilbakebetalt innbetalt depositum på totalt kr. 1.900.

Klager krever refusjon av depositumet på kr. 950 per person, totalt kr. 1.900.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

World Visitor anfører at reisen ble presentert i detalj på møtet 20.02.2017. Reisen er på åtte netter og ni dager, reisetiden er to dager og klager ville vært på reise i totalt ti dager.

World Visitor anfører at det er vanlig praksis i reisebransjen å telle antall dager fra avgang til landing. Er man borte fra sitt hjem i ni netter er det per definisjon en ti dagers reise. På lange flyreiser inkluderer reisens varighet - som i dette tilfellet - også nettene på fly under reisen til reisemålet. Reisen oppgis deres bookingsystem å være fra 01.11.2017 - 09.11. 2017 da den baserer seg på flyselskapenes avgangstider. Reisens faktiske varighet beregnes etter reisebransjens praksis på bakgrunn av avgangs og ankomsttid på Gardermoen og er fra 01.11.2017 - 10.11.2017.

World Visitor anfører at følgende fremgår av brosjyren og reisebekreftelsen: Dag 1: Avreise Fly til Cape Town. Dag 2: Ankomst i Cape Town. Dag 9: Fly fra Johannesburg til Norge. Dag 10: Ankomst

Under selve presentasjonen blir tydelig nevnt hva som er inkludert i reisen og følgende fremgår: Fly til Kapstaden og hjem fra Johannesburg (eventuelt med mellomlanding), et innenlandsfly fra Kapstaden til Johannesburg eller Pretoria, syv overnattinger på gode middelklassehoteller.

Når det gjelder valg av flyselskap anfører World Visitor at de lover «rutefly med renommert flyselskap til Cape Town og tilbake fra Johannesburg». Turkish Airlines er et av verdens største flyselskap og medlem av Star Alliance. Selskapet er kjent for god service og har blitt valgt til Europas beste flyselskap flere ganger de siste årene.

World Visitor kan ikke se at klager kan stille krav om vederlagsfri avbestilling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra World Visitor.

### **Nemnda bemerker**

Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av pakkereiseloven § 4-2. Loven er ufravikelig. Det er videre utarbeidet Alminnelige vilkår for pakkereiser som sist ble revidert 1. januar 2015. Alminnelige vilkår for pakkereiser bygger på pakkereiselovens bestemmelser og regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

I medhold av vilkårene punkt 5.2 kan kunden avbestille reisen mot et rimelig vederlag som etter avtale er satt til kr. 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

I den foreliggende sak ble reisen avbestilt 2. mars 2017. Reisen skal foregå fra 1. til 9. november 2017.

Etter klagerens syn har han krav på å få betalt tilbake hele depositumet på kr. 950 per person. Begrunnelsen er at klager mener at markedsføringen var villedende fordi reisetiden frem og tilbake til reisemålet var regnet inn i reisens lengde. Oppholdet på reisemålet ble da tilsvarende kortere.

Arrangøren er av den oppfatning at reisen er beregnet etter vanlig praksis i reiselivsbransjen og kan ikke se at klageren kan stille krav om vederlagsfri avbestilling.

Nemnda kan etter omstendighetene ikke se at det er grunnlag for å kritisere beregningsmåten og kan ikke se at markedsføringen har vært villedende i forhold til reisens lengde.

Regelverket gir arrangøren en begrenset adgang til å sette avvikende betingelser i forhold til avbestillingsvilkårene i pakkreisevilkårene. Det gjelder særlig der hvor

arrangørens rett til refusjon fra underleverandørene er begrenset. Det er imidlertid arrangøren som må dokumentere at slike utgifter er pådratt, og det er ikke gjort i dette tilfellet.

Nemnda finner at det ikke foreligger særegne forhold i denne saken som gjør det berettiget å sette avvikende betingelser. Etter nemndas syn bør derfor klageren få tilbakebetalt det innbetalte depositumet fratrasket kr. 500 per person i administrasjonsgebyr.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt det han har betalt i depositum fratrasket kr. 500 per person i administrasjonsgebyr.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Ellen Pytte (TUI Norge AS)  
Line Vestgård (KILROY Travel AS)