

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Avbestillingsfrist.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-01067

Tjenesteytere

ReiseExperten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte to plasser på en privat gruppereise arrangert av ReiseExperten til Roma, Italia i perioden 01.06.2017 - 05.06.2017. Avreise fra Sola kl. 06.00. Totalpris kr. 23.950.

Klager avbestilte reisen skriftlig samme dato som var siste frist for innbetaling av restbeløpet, den 02.05.17, og lot være å betale restbeløpet. Dette var i tidsrommet mellom 8 og 4 uker før avreise hvor en ikke får tilbake depositumet i hht. reisevilkårene. Depositumet på kr. 3.000 per person som ble betalt innen fristen 25.11.2016 anfører klager at de har tapt, men klager krever at ytterligere faktura på kr 2.978 per person annulleres.

Klager viser til reisevilkårene hvor følgende fremgår under avsnittet som omhandler avbestilling av bussturer: "Avbestilles turen mellom 8 og 4 uker før avreisen tilbakebetales ikke depositum.

Klager mener de ikke kan kreves for innbetaling av restbeløpet da avbestillingen ble foretatt i forkant av de gjeldende 30 - 14 arbeidsdager med sin avbestilling den 02.05.2017.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

ReiseExperten viser til reisevilkårene for denne spesialturen som har egne avbestillingsregler. Følgende fremgår under avsnittet som omhandler avbestilling av bussturer: "Ved avbestilling mellom 4 uker (30 dager) og 14. arbeidsdager før avreise beholder vi 50% av turprisen."

ReiseExperten skriver i e-post til klager 03.05. 2017 at fly og hotell Casa de Brigida er forhåndsbetalt av ReiseExperten.

ReiseExperten krever at klager betaler ytterligere kr 2.978 per person i og med at de avbestilte reisen 02.05.2017, under 30 dager før avreise den 01.06.2017.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra ReiseExperten AS.

Nemnda bemerker

Avbestillingsreglene fremgår av pakkereiseloven § 4-2 og pakkereisevilkårene punkt 5.2 – avbestilling mot vederlag. Loven er ufravikelig. Hovedregelen i dette tilfellet er at det gis refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse når reisen – som i dette tilfellet – blir avbestilt mellom 42 og 15 døgn før avreisedøgnet starter.

Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, eksempelvis der arrangørens rett til refusjon fra underleverandørene er begrenset, kan arrangøren sette avvikende betingelser fra ovenstående refusjonsregler.

Arrangøren har i så fall bevisbyrden for at det er påløpt utgifter ut over depositumet på kr. 3.000 pr. person.

Spørsmålet i denne saken blir derfor om arrangøren har dokumentert at det er foretatt innbetalinger til underleverandører ut over dette beløpet.

Nemnda kan etter å ha gjennomgått de tilsendte dokumentene ikke se at det er fremlagt noe som skulle tilsa at arrangøren har pådratt seg utgifter ut over depositumet. Det er ikke fremlagt billetter, hotellbestillinger som viser at bestillingen ikke er refunderbar etc.

Nemnda finner da at det ikke foreligger særegne forhold i denne saken som gjør det berettiget å sette avvikende betingelser. Slik avbestillingsreglene er utformet i arrangørens avtalegrunnlag, er de i strid med ufravikelige lovregler.

Vedtak

Pakkreisenemnda kan ikke se at arrangøren kan kreve ytterligere innbetaling i forbindelse med ovennevnte tur.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)