

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret på en pakkereise med rutefly grunnet Covid-19.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01905

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer fra Kristiansand til Barcelona inkludert ruteflybilletter, en natt på Hotel Petit Palace Museum og Cruise i Middelhavet på Costa Smeralda i perioden 13.09.2020 - 21.09.2020. Totalpris 60 907 kroner.

Grunnet usikkerhet i forbindelse med koronasituasjonen, ønsker klager å avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr, jfr. pakkereiseloven.

Klager viser til reisebekreftelsen hvor det fremkommer at reisen er definert som en pakkereise og at det i vilkårene står spesifisert to punkter om avbestilling. Etter klagers oppfattelse så kan klagers avbestillingsrett knyttes mot begge disse punktene. "Reisende kan ved ekstraordinære omstendigheter avbestille pakkereisen før den begynner uten å betale gebyr, for eksempel dersom det er alvorlige sikkerhetsproblemer på reisemålet som sannsynligvis vil påvirke pakkereisen. " I tillegg kan reisende til enhver tid før pakkereisen begynner avbestille pakkereisen mot et passende og begrunnet gebyr."

Krav: Refusjon av innbetaling 30 370 kroner minus avbestillingsgebyr til Ving 10 000 kroner = 20 370 kroner til utbetaling

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Avtalen som er inngått gjelder pakkereise. Det er anledning til å avbestille en pakkereise i henhold til reglene for dette. Reglene ved avbestilling av pakkereise med charterfly sammenlignet med avbestilling av pakkereise med rutefly er ulike som følge av ulike kontraktsvilkår.

I reisebekreftelsen/dokumentene henvises det til reisevilkårene som er publisert på ving.no. På det tidspunkt reisen ble avbestilt forelå det ikke et reiseråd fra UD for den aktuelle reisen/perioden.

Ving anfører at det er anledning til å avbestille en pakkereise i henhold til reglene som gjelder for avbestilling av reiser. Ving skiller på avbestilling av reiser med charterfly og reiser med rutefly som følge av ulike kontraktsvilkår med underleverandører.

Ving viser til informasjon om avbestilling, pkt. 5.2, Alminnelige vilkår for pakkereiser, utarbeidet av Forbrukertilsynet og Virke Reise Utland. <https://www.ving.no/pakkereiser-reisevilkar>

"5.2. Avbestilling mot vederlag.

Kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

Administrasjonsgebyret er på kr 2.000 pr. person for reiser innen Europa og kr 4.000 pr. person for reiser utenfor Europa.

Avbestiller kunden etter at fristen er utløpt, skal disse regler gjelde:

1. 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.

2. Avbestilling etter det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter eller utelatt fremmøte ved avgang: Ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper. Flyselskapene kan i noen tilfeller beregne et gebyr for slik refusjon. Dersom arrangøren krever tilbake skattene og avgiftene på vegne av kunden, kan det i tillegg beregnes et rimelig gebyr for dette. Gebyret skal ikke overstige de faktiske kostandene arrangøren har i den forbindelse. De samlede gebyrene skal uansett ikke overstige gebyret for navneendring i billetten.

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

Reiser med rutefly:

"Ruteflyselskapene kan pålegge reisearrangøren å utstede flybilletter i god tid før avreise. Når en flybillett er utstedt har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet. Dersom den reisende avbestiller reisen etter at flybilletten er utstedt, må Ving belaste den reisende med et gebyr tilsvarende prisen på flybilletten. Gebyret varierer avhengig av billetttype og opplyses på forespørsel."

Spesielle avbestillingsregler for hotell og cruise:

"Enkelte hotell og cruise har spesielle avbestillings- og endringsregler knyttet til bestemte rompriser eller i forbindelse med spesielle perioder av året. Dersom den reisende avbestiller hotellet og/eller cruiset og Ving ved det tidspunktet har en økonomisk

forpliktelse overfor hotellet og/eller rederiet, må Ving belaste den reisende med et gebyr tilsvarende prisen på hotellet eller cruiset. Gebyrets størrelse opplyses på forespørsel."

Slik det vil fremgå av svaret klager har fått fra Vings salgsavdeling, og hvor reisen som er bestilt gjennomføres med rutefly, er Ving bundet til avtalen med ruteflyselskapet ved at billettene er utstedt og ikke refunderbare. Når det gjelder cruiset er beløpet som er innbetalt dekkende for rederiets avbestillingsgebyr.

Slik det fremgår av klagers korrespondanse med Vings salgsavdeling følger Ving UDs reiseråd. Ved at det ikke er utstedt reiseråd for perioden reisen skal gjennomføres, omfattes ikke avbestillingen av retten til gebyrfri avbestilling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer fra Kristiansand til Barcelona inkludert ruteflybilletter, en natt på Hotel Petit Palace Museum og Cruise i Middelhavet på Costa Smeralda i perioden 13.09.2020 - 21.09.2020. Totalpris 60 907 kroner.

Klager avbestilte reisen den 29.05.2020. Klager krever refusjon av innbetaling 30 370 kroner minus avbestillingsgebyr til Ving 10 000 kroner dvs. en utbetaling på 20 370 kroner.

På det tidspunktet da klager avbestilte reisen var det ikke grunnlag for gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Det vises til at UDs reiseråd varte frem til 20.08.2020 og det var på avbestillingstidspunkt ikke grunnlag for å avbestille pga. Covid-19. Klager kan uansett avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr etter pakkereiseloven § 21. Når dette ikke er spesifisert settes kostandene for avbestilling til tjenesteyters tap. I dette tilfellet hvor det er bestilt rutefly og cruise er det et påregnelig tap tjenesteyter har hatt ved klagers avbestilling. Tjenesteyter må eventuelt synliggjøre hvilke kostnader de har hatt ved klagers avbestilling og refundere det ovenstående.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)