

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Avbestillingsgebyr.

Dato

17.08.2017

Saksnummer

2017-01331

Tjenesteytere

Carpe Diem Singelreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte turen "Landsbyferie i Umbria - Italia" for en person i perioden 25.06.2017 - 29.06.2017. Totalpris kr. 11.160.

Klager både bestilte og betalte reisen den 2. juni. Kun 4 dager senere, den 6. juni, måtte hun kansellere grunnet inntrufne familieforhold. Klager fikk beskjed om at hun måtte betale full pris for turen.

Klager anfører at reisen som var lagt ut veldig sent av Carpe Diem Singelreiser AS.

Klager synes det er dårlig kundeservice at det ikke var mulig å selge plassen til andre reisende.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte turen "Landsbyferie i Umbria - Italia" 25.-29.06.2017 på Carpe Diems nettsider den 30. mai 2017.

For å få avsluttet en bestilling på nettsidene må alle kunder krysse av for at de har lest Carpe Diems reisebetingelser. Klager har krysset av for å ha lest disse som hun også fikk tilsendt sammen med fakturaen og infobrev av 30. mai 2017.

Klager betalte fakturaen 2. juni og avbestilte 6. juni 2017. Carpe Diem forholder seg til sine reisebetingelser hvor det fremgår at klager ikke får refundert noe av beløpet når hun avbestilte senere enn 30 dager før avreise.

Ifølge Carpe Diem ble turen publisert på deres nettsider 13. januar 2017. Carpe Diem anfører at de opererer med reisebetingelser som er helt vanlige i bransjen.

Carpe Diem kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Carpe Diem Singelreiser AS.

Nemnda bemerker

Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av pakkereiseloven § 4-2. Loven er ufravikelig.

Det er 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 (gebyr) som etter avtale er satt til kr. 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter. Avbestilles reisen mellom fristen for avbestilling mot gebyr og inntil det er 15 dager igjen til avreisedøgnet starter, skal som hovedregel det innbetalte beløpet, med fradrag av depositumet, refunderes.

I den foreliggende sak ble reisen bestilt og betalt 02.06.17 og avbestilt fire dager senere, 06.06.17. I medhold av arrangørens reisevilkår skal det ved bestilling betales et depositum på kr. 2.500. I dette spesielle tilfellet hvor reisen lå ute for salg mindre enn en måned før avreise ble hele reisens pris, kr. 11.160, innbetalt.

Reglene gir arrangøren en begrenset adgang til å sette avvikende betingelser, f. eks hvis deler av reisen allerede er betalt til en eller flere underleverandører og det ikke er mulig å få hele eller deler av beløpet tilbake. Kundens avbestillingsrett kan ikke begrenses i større grad enn arrangørens har forpliktet seg overfor sine underleverandører.

Det er arrangøren som må dokumentere at slike utgifter er pådratt. I denne saken har det vært anledning til det, uten at dokumentasjon er fremlagt. Skulle arrangøren ha fått medhold i at hans praksis ligger innenfor det som kan godtas, tatt i betraktning at lovens regler på området er ufravikelige, burde arrangøren ha fremlagt fakturer som dokumenterer at depositum er betalt. Det er ikke gjort.

Nemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt det innbetalte beløpet fratrullet et depositum på kr. 2.500.

Vedtak

Nemnda anbefaler at arrangøren tilbakebetaler det innbetalte beløpet, kr. 11.160, fratrullet et depositum på kr. 2.500.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)