

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av enkeltromstillegget hun ble påført da reisefølget avbestilte få dager før avreise.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

28/16P

Tjenesteyter

TSS Travel Service Scandinavia

Saken gjelder:

Krav om refusjon av enkeltromstillegget hun ble påført da reisefølget avbestilte få dager før avreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en tur til Kypros og Tyrkia i perioden 27.11.15 - 12.12.15.

Klager hadde bestilt tur hos TSS Travel sammen med en venninne, men hun måtte trekke seg fra turen noen få dager før de skulle reise. TSS travel har fått betalt for to personer i et dobbelt rom. Klager anser det ikke som rimelig at hun skal betale enkeltromstillegg.

Klager fikk problemer da hun skulle reise fra Tyrkia fordi reiseselskapet hadde forandret nummeret på billetten hennes slik at informasjonen de fikk opp i Tyrkia ikke stemte med den billetten klager hadde med til Tyrkia. Den nye billetten hadde hun ikke fått tilsendt.

Klager krever at hun ikke skal måtte betale enkeltromstillegget på kr 2.190.

Det vises for øvrig til klagers brev.

TSS Travel Service Scandinavia har i det vesentlige anført:

TSS Travel Service Scandinavia viser til sine reisevilkår § 5.3 .der følgende fremgår: «Vi gjør oppmerksom på at dersom to personer har bestilt et dobbeltrom og en av personene avbestiller turen, vil et enkeltromstillegg tilfalle den andre personen».

To dager før avreise, den 25.11.15 informerte klager TSS om at hennes reisefølge ikke kunne delta på reisen. Det ble foretatt en endring i bestillingen og klager ble booket om til en reise som kun gjaldt for en person. Per e-post den 26. november fikk klager tilsendt faktura på kr 2.190 for enkeltromstillegget, men dette ble ikke betalt. Purring ble sendt 5. og 13. januar 2016.

Ifølge TSS har klager har fortsatt ikke betalt fakturaen på kr 2.190.

Det vises for øvrig til brev fra TSS Travel Service Scandinavia.

Nemnda bemerker:

Så vidt nemnda kan forstå av de vedlagte dokumenter, avbestilte klagerens medreisende sin reise kun to dager før avreise fra Oslo. Avreisedato fra Oslo var 27. november og i faktura for enkeltromstillegg er bestillingsdato oppgitt til 25. november. Reisen var på dette tidspunkt fullt innbetalt for to personer.

Når noen avbestiller en reise så kort tid før avreisedato, blir det ikke i noe tilfelle nemnda kjenner til, tilbakebetalt noe beløp fra arrangøren til den som avbestiller. Hvis den personen som avbestiller har avbestillingsforsikring eller egen reiseforsikring, vil vedkommende få dekket reiseutgiftene gjennom forsikringen dersom det foreligger en avbestillingsgrunn som forsikringsselskapet godkjenner. Den som blir sittende med utgiftene for den avbestilte reisen er enten A eller forsikringsselskapet.

I denne saken er det opplyst i e-post av 26. januar 2016 at A «kunne ikke få tilbake penger fra selskapet da hun ikke hadde avbestillingsforsikring».

Dette er i tråd med siste strekpunkt i arrangørens punkt 5.3 «- Avbestilling senere enn 3 dager før avreisedøgnet starter eller unnlatt fremmøte ved avgang: Ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper.»

Slik nemnda ser det, har TSS Travel Service Scandinavia AS fått full betaling for et dobbeltrom.

For ordens skyld viser nemnda til at den bestemmelsen det vises til fra arrangørens side, punkt 5.3 i arrangøren spesielle reisevilkår, synes å ha som forutsetning at arrangøren ville lide et tap hvis den gjenværende av de reisende ikke betalte enkeltromstillegg. Det er ikke tilfelle i denne saken, hvor reise og opphold i dobbeltrom for to personer, som gjennomgått ovenfor, var fullt innbetalt i god tid før reisen ble avbestilt av A.

Nemnda gjør til slutt oppmerksom på at vårt arbeidsspråk er norsk. Det er ikke alle klagere som er fortrolige med å korrespondere på engelsk, og alle dokumenter skal sendes klageren til uttalelse.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke se at arrangøren i dette tilfellet kan kreve at klageren innbetaler et enkeltromstillegg.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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.