

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi Hvitserk ikke dokumenterer kostnader med faktura og fakturadokumentasjon.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

101/16P

Tjenesteyter

Hvitserk - Eventyrreiser og ekspedisjoner

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi Hvitserk ikke dokumenterer kostnader med faktura og fakturadokumentasjon.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ekspedisjonsreise over Grønland i perioden 18.04.16 - 20.05.16.

Hvitserks guider mente klager ikke var skikket til ekspedisjonen som skulle krysse Grønland på ski. Klager hevder at en rekke uforståelige, absurde og meningsløse argumenter ble benyttet. Klager synes det sier noe om Hvitserk sin dømmekraft da en av Hvitserks konkurrenter umiddelbart tok imot klager med åpne armer.

Klager har signert på at kr 3.000 ikke kan refunderes dersom reisen ikke kan gjennomføres. Det er klager innforstått med, men Hvitserk har ikke kunnet dokumentere beløpet med faktura og fakturaunderlag.

Nedenfor er det klager fikk av dokumentasjon: «Vi har hatt følgende utgifter: 1934 kroner ikke refunderbart for flybillett København - Søndre Strømfjord 819 kroner ikke refunderbart for flybillett Kulusuuk - Reykjavik 150 kroner Rallarsuppe Finse 200 kroner turmat Finse»

Klager mener dette ikke holder som dokumentasjon og han understreker at han ikke klager på vedtak som sådan, men han klager fordi Hvitserk er ute av stand til å dokumentere kostnader med faktura og fakturaunderlag. Klager har ikke hatt noen mulighet til å kontrollere hvorvidt Hvitserk har regnet riktig eller ikke.

Klager krever en kompensasjon på kr 3.000 etter treningssamling/uttakssamling i forkant av Hvitserks ekspedisjon over Grønland.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Hvitserk har i det vesentlige anført:

Ekspedisjonen over Grønland er en av Hvitserks aller tøffeste turer. Turen er lang og foregår i en liten gruppe. Værforholdene kan være svært krevende og Hvitserk og deres guider påtar seg et stort sikkerhetsansvar når de gjennomfører en slik krevende ekspedisjon med gjester. Hvitserk har derfor en eller to treningssamlinger i forkant av turen. Treningssamlingene er kostbare å gjennomføre - transport, guidelønn, fellesutstyr, logistikk etc., men helt nødvendige for å kunne gjennomføre turen i mest mulig trygge rammer.

I informasjonen på nettsiden skriver Hvitserk følgende om samlingene: «Hver deltaker vil bli vurdert, og vi forbeholder oss retten til å avvise deltakere etter dette.» Dette framgår også i Hvitserks reisebetingelser § 2.6.

Hvitserk skriver at deltagerne ved påmelding også har fått følgende skriftlige informasjon per e-post:

«Avbestilling: hvis du mot formodning etter Finse får beskjed fra guidene om at du ikke kan være med, vil vi refundere depositumet minus utgifter til flybilletter/treningssamling som vi allerede har hatt og ikke får refundert.»

Det er ovennevnte som er skjedd i klagerens tilfelle.

Som følge av kostnadene Hvitserk har hatt for klagers påmelding og deltagelse på to treningssamlinger, har de fakturert et beløp på kr 3.000. Hvitserks totale utlegg overstiger dette, og utleggene er først og fremst knyttet til flybillettene.

Dokumentasjon fremgår av saken; Avbestilling fly Grønland-Island kr 782. Avbestilling fly Danmark-Grønland kr 1850. Suppe på Finse kr 150. Det ovennevnte utgjør kr 2.782. I tillegg er det kjøpt inn turmat til treningssamlingen som utgjør adskillig mer enn kr 218 per person. Dette gjelder fellesmat der klagers andel av totalregningen vil være fordelt ut fra antallet deltagere på hele samlingen.

I tillegg til det ovennevnte som Hvitserk har fakturert i henhold til sine betingelser, kommer Hvitserks arbeid, guidelønn, logistikk etc. Dette har de ikke fakturert for, da de har forsøkt å gjøre utleggene til de avviste deltagerne så små som mulig.

Det vises for øvrig til brev fra Hvitserk.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Når det gjelder det faktum at klageren ikke ble ansett for å være egnet som deltaker, er pakkereisenemnda ingen instans som kan overprøve dette. Når man skal delta på en fysisk krevende tur må det være arrangøren som har det siste ordet. Nemnda tar dog til etterretning at klageren krysset Grønland med en annen arrangør.

Den tilsendte dokumentasjon over arrangørens utlegg er gjennomgått. Nemnda finner at det er dokumentert utgifter til Rallarsuppe, kr 150 samt faktura på avbestilling fra Nonni Travel med 85 euro, hvilket i følge arrangøren utgjorde kr 782. Når det gjelder hoveddelen av beløpet, kr 1.850, stiller det seg imidlertid etter nemndas syn, annerledes.

Så vidt nemnda kan forstå, fikk klageren muntlig beskjed om at han ikke kunne være med på turen 8. februar, og skriftlig bekreftelse på dette 10. februar.

Den 21. januar 2016 ble det fra GL CTS HELP DESK BOOKING sendt en mail hvor det ble bekreftet at det var foretatt en gruppereservasjon for 11 reisende. De endelige navnene ba man om å få oppgitt innen 8. april. Det er videre opplyst at minimumsstørrelsen på gruppen er 9 passasjerer. Billettene ville bli utstedt etter mottakelse av betaling, og etter dette tidspunkt var billettene ikke refunderbare, men det man kunne endre navn på den reisende for en sum på kr 900 frem til 7 dager før avreise.

Det som ser ut til å ha skjedd fremgår av den nå vedlagte fakturaen fra Nonni Travel. Det er 9 passasjerer som har reist, hvorav en - guiden - til redusert pris. Det er beregnet en kanselleringsavgift - de ovennevnte 85 euro - for blant annet klageren.

Ut fra det som er vedlagt, er det innkrevd et beløp for avbestilling av flybillett Danmark/ Grønland som det ikke er vedlagt noen form for dokumentasjon for. Nemnda har gitt arrangøren mulighet for å supplere sin dokumentasjon, uten at det som nå er ettersendt endrer synet på saken. Etter dette anbefaler nemnda at klageren, av et depositum på kr 3.000, får refundert kr 2.068. Da er dokumenterte utgifter for avbestilling av flyreise og suppe (85 euro = kr 782 + kr 150= 932) trukket fra.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert kr 2.068.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Ellen Pytte, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.