

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01023

Tjenesteytere

Face to Face Reisebyrå

Klager har i det vesentlige anført

Saken gjelder en avbestilt pakkereise for to personer til Brasil i perioden 07.11.2020 - 21.11.2020.

Klager mottok faktura med følgende tekst:

Flybilletter Oslo-Rio/Santarem-Oslo

Flybilletter Rio-Santarem

Depositum Amasonas.

Klager betalte faktura til Face to Face reisebyrå 13.02.2020.

Klager har innbetalt ca. 30 000 kroner som inkluderer depositumet på totalt 7 000 kroner for to personer.

Klager anfører at det fra turoperatøren ikke har blitt formidlet konkrete vilkår angående reisen eller regler vedrørende avbestilling. Klager skriver at han ikke har funnet denne type informasjon på turoperatørens egne hjemmesider på nett. Klager forventet derfor at pakketuren og hans avbestilling ville komme inn under alminnelige vilkår for pakkereiser.

Klager anfører at Face to Face først henviser til at «det er vanlige avbestillingsregler som gjelder». Deretter hevder Face to Face at det er «separat utstedt og kjøpt flybilletter». Klager har fått vite at flybillettene vil bli forsøkt refundert slik at de skal få vite hva de kan få i kompensasjon. Deretter får klager beskjed om at "depositum er tapt".

Klager anfører at de bestilte, betalte og forholdt seg formelt til firmaet "Face to Face reisebyrå" angående denne pakkereisen, noe som for klager er viktig om uforutsette situasjoner skulle oppstå. Faktura ble innbetalt til "Face to Face reisebyrå", der punktene "flybilletter" og "depositum" var spesifisert. Klager har ikke på noe tidspunkt opplevd

at de har handlet med en privatperson, selv om de møttes og der fikk presentert et fint opplegg for en opplevelsesreise.

Klager skriver at de ikke mottok informasjon fra Face to Face som kunne tyde på at det ikke ordinære regler lå til grunn for denne handelen. Klager har nå akseptert å motta en "voucher" fra angjeldende flyselskap, som nevnt av reisearrangør.

Det at innbetalt depositum, 7 000 kroner totalt, ikke skal kunne refunderes kun med et fratrekk av et "rimelig administrasjonsgebyr", fremstår for klager som urimelig.

Klagers krav: Refusjon av innbetalt depositum, minus ev. "rimelig administrasjonsgebyr", jf. gjeldende regler.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bestillingen som denne klagen dreier seg om er en «skreddersydd» reise for en gruppe venner til et område litt utenfor «standard reisemål» fra Norge. Det er dermed ikke en standard reise eller en reise som byrået har annonsert.

Bestiller var en gruppe venner som har reist på flere turer sammen tidligere, hovedsakelig elvecruise. En i gruppen var kjent med byråleders interesse og erfaring fra Amazonas i Brasil. De tok derfor kontakt med Face to Face Reisebyrå med forespørsel om de kunne lage en tur for dem til dette området.

Byråleder laget et forslag til program, og møtte fem representanter for gruppen hjemme hos en av dem den 30. januar. Klager var til stede på møtet. Detaljene for reisen ble avklart på møtet. Blant annet ble to løsninger for flybestilling vist. Gruppebestilling eller individuelle flybestillinger. Forskjellen på de to løsningene og reglene for disse ble forklart. Individuelle bestillinger måtte bestilles og betales omgående. Gruppebestillinger kan betales på et senere tidspunkt, men billettprisen vil da bli høyere. Gruppen valgte den rimeligste løsningen, individuelle bestillinger.

Klager har akseptert avbestillingsreglene på flybilletten, Flyselskapet TAP Air Portugal tar et gebyr og har tilbudt voucher som kan brukes på en senere reise. Normalt er det refusjon, men under korona krisen tilbyr flyselskapene vouchere. Klager spurte om hun kunne ordne dette for han og søknad ble sendt til TAP.

Etter møtet ble programmet laget ferdig i henhold til gruppens ønsker og sendt ut til alle de 12 personene i gruppen. Etter få dager hadde alle 12 bekreftet at de ønsket være med på turen. Faktura ble så sendt ut den 10.02.2020 for fly og et depositum 3 500 kroner pr. person for resten av arrangementet. Skreddersydde reiser som dette krever et ikke ubetydelig arbeid med mange detaljer for å sikre en optimal gjennomføring når den tid kommer. Byråleder har bl. annet booket de inn på en liten Pousada med 6 rom som skal

være gruppens base under oppholdet. I og med at hun blokkerte alle rom, krevde eier depositum slik at han fikk bekreftet at dette var en seriøs bestilling.

Dette er en tur som er kalkulert med at de er 12 personer som reiser, så det at to personer kansellerer, øker prisen på turen for de som velger å reise, men denne merkostnaden tar byråleder på sin kappe.

Byråleder ber klager vente med sin avbestilling, til de vet mer om hvordan det er mulig å gjennomføre reiser til høsten, men det ønsket han ikke. Resten av deltagerne har valgt å se an om de klarer å få gjennomført reisen høsten 2020.

Byråleder har vedlagt kvitteringer på innbetalt depositum. Differansen etter at depositum er betalt, mener byråleder skal gå til å dekke en del av merkostnaden det blir når det nå er 10 som reiser. Face to Face finner det derfor urimelig at depositum skal refunderes til klager ved kansellering og avviser klagers krav.

Byråleder viser til skrivet om kansellering som vedlegges når det er en annonsert tur, men som hun ikke la ved til denne gruppen som bad henne lage en tur.. Klager etterspurte heller ikke om å få tilsendt avbestillingsregler før han betalte fakturaen.

Byråleder skriver at hun ikke har fast oppsett med avbestillingsregler på sin hjemmeside, da Face to Face ikke er en turoperatør, men et reisebyrå, hvor hver enkelt bestilling og regler er forskjellige, alt avhengig av hva kunden ønsker å bestille.

Arrangementet i Rio er via Thor de Vaz i Reisebazar og byråleder har spurt om det var mulig å få refundert noe av depositumet. Svaret og klagers e-post i forbindelse med avbestillingen er lagt inn på saken.

Face to Face Reisebyrå kan ikke se at det er grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Face to Face Reisebyrå.

Nemnda bemerker

Saken gjelder en avbestilt pakkereise for to personer til Brasil i perioden 07.11.2020 - 21.11.2020.

Klager har avbestilt sin reise. Slik nemnda vurderer det omfattes reisen av pakkereiseloven. Spørsmålet er om klager har krav på innbetalt beløp eller ikke.

Selv om arrangør her har gitt informasjon om at det ikke kan avbestilles fordi det er en spesialtilpasset gruppetur, kan ikke nemnda se at det er anledning til å avtale seg ut av kjøpers rettigheter etter pakkereiseloven § 21. Dette innebærer at klager da skal ha anledning til å avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr. Dersom dette ikke er konkretisert, som er tilfellet i denne saken, skal det settes til arrangørens kostnader ved å

booke reisen. Dette vil i realiteten innebære at kostnadene kan settes til arrangørens tap ved en avbestilling jf. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 fjerde ledd. Arrangøren må i så tilfelle dokumentere sine kostnader og besparelser ved avbestilling. Nemnda anbefaler at klager gis delvis medhold i sin klage. Dette innebærer at klager får medhold i at han har rett til å avbestille. Refusjon er kun aktuelt hvis arrangøren får tilbakebetalt fra sine underleverandører.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)