

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder avbestilling.

### Dato

..

### Saksnummer

6/14P

### Tjenesteyter

Go International AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Go International AS

### Reisemål: Praha

### Antall reisende: 1

### Reisens pris: 6.082,-

### Tidsrom: 171213 - 201213

### Saken gjelder:

Saken gjelder avbestilling.

### Klager anfører:

Klager bestilte en pakkereise hos Go International AS mandag den 25. november 2013.

Ca. en time etter bestillingen ombestemte klager seg og forsøkte å kansellere bestillingen.

Klager leste betingelser på innklages nettsider, der det blant annet sto:

«I tilfellet av avbestilling vil du uansett bli fakturert for mellomlegget for flybillettene, da de ikke er refunderbare hos flyselskapet».

Klager bestemte seg for å sjekke muligheten for kansellering på «Mine bestillinger». Der var det mulig å kansellere reisen uten omkostninger.

Hun kansellerte bestillingen, og mottok dagen etter en mail hvor arrangøren bekreftet at bestillingen var kansellert. Fire timer senere fikk imidlertid klager en ny mail hvor det ble informerte om at hun skulle se bort fra forrige mail fordi flybillettene allerede var kjøpt, og ikke refunderbare. I mailen fra arrangøren ble det informert om at klager mistet det som var betalt for flybillettene, nemlig kr 3.402,-.

Klager hevder at de ikke ville ha kansellert billettene hvis de hadde fått riktig informasjon under fanen «mine bestillinger».

Etter at klager fikk beskjed på skjermen om at bestilling var kansellert og bestillingen var fjernet fra «mine bestillinger», bestilte hun flybilletter til samme fly på egenhånd.

Klager føler seg lurt på grunn av motstridende informasjon. Hun har også blitt trukket for hotelldelen av bestillingen. Hun krever primært å få refundert hele turens kostende, kr 6.082,-, og under enhver omstendighet krever hun hotellutgiftenes del av reisen refundert.

### **Innklagede anfører:**

Innklagede viser til sine betingelser der det står at flybilletten ikke er refunderbare.

Innklagede mener at fordi dette var en forespørsel om kansellering og den ikke ble godkjent av innklagede, blir ingen del av reisens kostende refundert.

Innklagede beklager at klager føler at den informasjonen som fremgår på arrangørens nettsider ikke var informativ nok.

### **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.

Det opplyses på arrangørens hjemmesider at man i tilfelle avbestilling uansett blir fakturert for flybillettene, da disse ikke er refunderbare hos flyselskapet.

Etter nemndas syn er denne delen av avtalen gjeldende for klageren.

Det er ikke fremlagt noen utskrift hvor det fremgår at flyreisen kan kanselleres etter at den er bestilt. Den feilinformasjonen som ble sendt fra arrangøren om at reisen var kansellert, ble rettet opp kort tid senere. Flybillettene var i dette tilfellet bestilt hos Norwegian. Nemnda bemerker at klageren kan få refundert den del av en ubenyttet billett som utgjør offentlige avgifter, slik som flyplassavgift etc., men kravet må i tilfelle rettes til Go International AS.

Når det gjelder hotellbestillingen, er refusjon av utgiftene til hotell ikke avhengig av en eller annen type godkjenning fra arrangøren, slik det synes å fremgå av vedlagte mail datert 3. januar 2014. Bestillingen ble gjort 23. november og avbestilt samme dag. Overnatting gjaldt dagene 17. - 20. desember 2013. Avbestillingen av hotellet ble i dette tilfellet foretatt i så god tid at en rimelig fortolkning av avbestillingsreglene i

Alminnelige vilkår for pakkereiser og sammenhengen i regelverket tilsier at hotellets del av pakkereisen, kr 2.680,-, bør refunderes, eventuelt mot et administrasjonsgebyr som ikke må overstige kr 300,-.

Nemnda bemerker at avbestillingsreglene i vilkårenes punkt 5.2 ikke passer direkte for dette tilfellet, fordi det der forutsettes at reisen er bestilt mye tidligere i forhold til avreisedato enn det som er tilfellet i denne saken.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at arrangøren refunderer kr 2.680,-, eventuelt mot et administrasjonsgebyr som ikke må overstige kr 300,-.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.*