

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder krav om refusjon ved avbestilling.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

209/13P

Tjenesteyter

Travellink

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Travellink

Reisemål: Spania, Alicante

Antall reisende: 1

Reisens pris: 10.665,-

Tidsrom: 121013 - 261013

Saken gjelder:

Saken gjelder krav om refusjon ved avbestilling.

Klageren har opplyst at han den 22. august bestilte reise med hotelopphold i Alicante. Dagen etter avbestilte han reisen. Han anfører at han først fikk opplyst at frokost på hotellet ville koste € 6,50 totalt for 14 dager, men at han etter bestillingen fikk opplyst at det var €6,50 per dag. Han anser dette som et avvik fra kontraktens grunnlag og forutsetninger og at han derfor har rett til å avbestille og få full refusjon av det innbetalte.

Travellink har vist til sine reisevilkår vedrørende avbestilling. De har videre anført at kunden ved bestillingen ble informert om at frokost var tilgjengelig på hotellet mot å betale ekstra. Da han etter avbestillingen ble informert om at avbestilling ikke ga rett til refusjon, kom han tilbake til dette med kostnaden for frokosten.

Travellink hadde da først feilaktig opplyst at € 6,50 gjaldt frokost for 14 dager, men dette ble rettet opp samme dag. Det burde forøvrig være klart at € 6,50 ikke kunne være prisen for 14 dager - noe kunden selv også ga uttrykk for i en e-post.

Nemnda bemerker:

Saksgangen i forbindelse med bestilling og avbestilling var som følger:

I hotellbeskrivelsen klageren fikk i forbindelse med bestillingen var det opplyst at bl.a følgende gebyr kom i tillegg til prisen: «Frokostavgift 6,50 euro per person (ca.).»

Dette fremgikk av bestillingsbekreftelsen sendt klageren 22. august kl.14.48.

Dagen etter, den 23. august kl.08.28, sender han en e-post hvor han opplyser at

«Etter en samlet vurdering ønsker jeg å annullere min bestilling av fly + hotell gjort den 22.08.2013.» Han får deretter beskjed om at han ikke har rett til å få tilbake det innbetalte for fly og hotell, bare visse flyavgifter. Han tar deretter opp spørsmålet om frokost og hevder at det ikke var informert om hva han måtte betale ekstra for den. Travellink viste da til informasjonen han hadde fått om dette og sier deretter feilaktig «Det er ca. 50 NOK for samtlige dager». Til dette svarer han: «OK. Trodde det var 6,50 euro pr person pr dag jeg?!?!».

Nemndas Flertall legger etter dette til grunn at bestillingen ble foretatt med kjennskap til at det var ekstrabetaling for frokost og at kunden selv forsto det slik at den oppgitte pris var per dag. Det må etter nemndas oppfatning også ha vært åpenbart at beløpet € 6,50 var prisen per dag - noe altså klageren selv også sier at han trodde. Nemndas flertall må da konkludere med at den avtale som ble inngått var basert på avtalt pris og med ekstrabetaling til hotellet for eventuell frokost med € 6,50 per dag. At Travellink feilaktig etter avbestillingen opplyste at prisen var for hele 2-ukers perioden, kan da ikke spille noen rolle.

Klagerens avbestilling var opprinnelig heller ikke knyttet til frokostbetalingen.

For ordens skyld nevnes at nemndas flertall legger til grunn at Travellinks reisevilkår om avbestilling anses å være godtatt av kunden før bestillingen og at disse vilkår er i samsvar med kravet i pakkereiseloven § 4-2.

Nemndas Mindretall, forbrukerens representanter, har kommet til et annet resultat.

Mindretallet finner at klager har rett til å avbestille reisen mot et gebyr på kr 300,-.

Det vises til Pakkereiselovens § 4-2 jf. Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.2.

Det fremgår av disse bestemmelsene at kunden har rett til å avbestille reisen mot et gebyr som ikke skal overstige kr 300,- frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter. Vi finner ikke at reisens «særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig» for arrangøren å sette avvikende betingelser, jf. alminnelige vilkår pkt 5.2 andre avsnitt.

Nemnda legger videre til grunn at klageren får refundert eventuelle flyskatter o.l.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis refusjon utover eventuell flyskatt/andre avgifter som ikke skal betales.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.