

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder krav om tilbakebetaling av depositum.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

21/12

### Tjenesteyter

Solgruppen

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Solgruppen**

**Destinasjon: Spania, Albir**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 8.000**

**Tidspunkt: 030312 - 140412**

### Saken gjelder:

Saken gjelder krav om tilbakebetaling av depositum.

**Klager anfører at de 11. oktober 2011 bestilte en reise til Spania som skulle foregå fra 3. mars til 14. april 2012. Depositum var kr. 4.000,- per person.**

Reisen ble avbestilt 14. november 2011 - 3 ½ måned før avreise.

Klager mener seg berettiget til å få tilbake depositum med fradrag av et administrasjonsgebyr på kr. 250,-.

**Solgruppen har vist til sine reisebestemmelser som er en del av avtalen og som det er henvist til i bestillingsbekreftelsen og opplyst om i katalog.**

Der fremgår det at depositum ved påmelding for en reise som denne, er kr. 4.000,- per person og at ved avbestilling mer enn 56 dager før avreise beholder arrangøren innbetalt depositum

### Nemnda bemerker:

De avbestillingsregler Solgruppen har henvist til, fremgår klart av selskapets Alminnelige reisebestemmelser som er inntatt i bestillingsbekreftelsen og i katalog og er således i utgangspunktet en del av avtalen mellom partene.

Spørsmålet for reklamasjonsnemnda blir da om disse betingelsene er lovlige slik de er utformet, eller om de må settes til side.

Pakkereiseloven § 4-2 bestemmer at kunden kan avbestille en avtalt reise, men at arrangøren i så fall kan kreve «et passende avbestillingsgebyr».

Gebyrets størrelse fastsettes på bakgrunn av tidspunktet for avbestillingen og pakkereisens karakter». Det heter videre at avbestillingsretten kan begrenses eller fravikes i den grad arrangørens avbestillingsrett overfor tredjemenn er begrenset. Departementet er i samme bestemmelse gitt fullmakt til å gi forskrift om nærmere regler om avbestilling. Slik forskrift er ikke gitt, men reiselivsbransjen har i samarbeid med Forbrukerombudet utarbeidet Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Disse inneholder regler både om depositumets størrelse og avbestillingsregler.

Etter § 3.2 i disse Alminnelige vilkår for pakkereiser skal et depositum som hovedregel ikke overstige kr. 1500,- for reise i Europa med mindre reisearrangør kan dokumentere spesielle økonomiske forpliktelser før reisen starter, f.eks. ved pakkereiser knyttet til rutefly med tilhørende betalingsforpliktelser for arrangøren. Solgruppen har opplyst at de kun bruker rutefly og kjøper flybilletter umiddelbart etter at kunden har bestilt reisen. Den pris de betaler, ligger ofte over depositumets størrelse. Mange av de reisende bestiller også langtidsopphold flere måneder før avreise, og hotellene krever da økonomisk sikkerhet.

Disse forhold tilsier etter Solgruppens oppfatning høyere depositum enn vanlig.

Reklamasjonsnemnda aksepterer at de nevnte forhold kan berettigede høyere depositum enn normalt. Det depositum Solgruppen krever, er imidlertid nesten 200% høyere enn de kr. 1.500,- som et depositum normalt ikke skal overstige etter Alminnelige vilkår. Nemnda mener derfor at et depositum på kr. 4.000,- ligger i grenseområdet for hva som kan aksepteres selv med de spesielle forhold Solgruppen påberoper seg.

Når det gjelder betingelsene for avbestilling, sier som nevnt pakkereiseloven § 4-2 at arrangøren kan kreve et «passende» avbestillingsgebyr som fastsettes på bakgrunn av tidspunktet for avbestillingen og pakkereisens karakter.

Avbestillingsretten kan begrenses eller fravikes i den grad arrangørens avbestillingsrett overfor tredjemann er begrenset. Pkt.5.2 i Alminnelige vilkår fastsetter som hovedregel at avbestilling tidligere enn 42 dager før avreise kan skje mot et avbestillingsgebyr som ikke skal være høyere enn kr. 300,-.

For reiser som varer over 42 dager kan arrangøren likevel sette en annen frist.

I Solgruppens vilkår er det ikke satt en annen frist enn 42 dager for avbestilling mot betaling av avbestillingsgebyr, men det er fastsatt at arrangøren beholder hele depositumet på kr. 4.000,- ved avbestilling mer enn 56 dager før avreise.

Etter reklamasjonsnemndas oppfatning er disse vilkår i strid med lovens § 4-2 og med pkt. 5.2 i Alminnelige vilkår. De spesielle forhold som ligger til grunn for Solgruppens

turarrangement og som nemnda ovenfor har godtatt som grunnlag for høyere depositum enn vanlig, kan ikke begrunne et så - etter nemndas syn - urimelig vilkår som dette. Lovens § 4-2 gir som nevnt turarrangør adgang til å kreve et passende avbestillingsgebyr tilpasset avbestillingstidspunktet og pakkereisens karakter. Solgruppen har i realiteten fastsatt vilkår som setter «avbestillingsgebyret» til hele depositumet på kr. 4.000,- selv om avbestillingen skjer flere måneder før avreise. Dette gir § 4-2 etter nemndas oppfatning ikke anledning til. Solgruppen har heller ikke dokumentert at de har så omfattende begrensninger overfor tredjemann at det skulle nødvendiggjøre et slikt vilkår eller at deres bindinger overfor tredjemann ikke kan løses på annen måte enn at de beholder hele kundens depositum. Heller ikke pkt. 5.2 i Alminnelige vilkår gir adgang til slike betingelser.

Det pkt. 5.2 åpner for, er at det ved reiser over 42 dager kan settes en annen frist enn 42 dager for avbestilling mot et gebyr som ikke skal overstige kr. 300,-.

Solgruppen har som nevnt i virkeligheten ikke satt noen frist for avbestilling mot et slikt gebyr, men har gitt seg selv rett til å beholde hele depositumet uten hensyn til hvor lenge før avreisen avbestillingen skjer. Dette må anses i strid med pkt. 5.2.

Reklamasjonsnemnda konkluderer etter dette med at Solgruppens vilkår om å beholde hele depositumet må settes til side som stridende mot pakkereiseloven § 4-2 og pkt.5.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser. Klagers innbetalte depositum med fradrag av kr. 300,- per person i avbestillingsgebyr må derfor tilbakebetales.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager tilbakebetales innbetalt depositum med fradrag av kr. 300,- per person.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*