

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om redusert avbestillingsgebyr.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2017-00144

### Tjenesteytere

Temareiser Fredrikstad AS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 30.08. 2016 bestilte klager rundreisen "Opplev Argentina og Uruguay - i Evert Taubes fotspor" for to personer i perioden 21.02.2017 - 02.03.2017. Totalpris kr. 65.900.

Klager mottok straks etter bestilling bekreftelse og de dagjeldende vilkår for bestillingen. Per 28.12.2016 var reisens pris innbetalt. Den 29.12.2016 mottok klager kvittering for full innbetaling sammen med nye reisevilkår som gjaldt fra 07.09.2016. Klager så her at vilkårene for avbestilling av reisen, pkt. 4 var endret i forhold til de reisevilkårene klager mottok ved bestilling av reisen.

Den 02.01.2017 inntraff omstendigheter som gjorde at klager måtte avbestille turen. Temareiser Fredrikstad bekreftet avbestillingen, men anførte at det var de reisevilkårene som klager ble meddelt i forbindelse med sin bestilling den 30.08.2016 som gjaldt for avbestillingsoppgjøret. Dette betød at Temareiser Fredrikstad beholdt 50% av reisens pris.

Klager mener det må være de avbestillingsvilkårene som gjelder ved avbestillingstidspunktet som må være gjeldende for avbestillingsoppgjøret. Disse vilkårene hadde vært gjeldende fra 07.09.2016, dvs. i god tid før reisen ble avbestilt.

Klager krever å få tilbakebetalt hele reisens pris, bortsett fra depositum på totalt kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Temareiser Fredrikstad anfører at reisevilkår gjeldende fra og med 24.5.2016, ble sendt som vedlegg til bestillingen. Ved betaling av depositum godtok klager vilkårene for reisen.

Temareiser Fredrikstad legger også ved sine gjeldende reisevilkår av 07.09.2016.

### **Nemnda bemerker**

Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av pakkereiseloven § 4-2. Loven er ufravikelig. Det er utarbeidet Alminnelige vilkår for pakkereiser som sist ble revidert 1. januar 2015. Vilrårene regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker. Reisevilkårene som er i kraft da reisen bestilles er de som gjelder for avtalen, under forutsetning av at de ikke strider mot preceptorisk lovgivning.

I medhold av vilrårene punkt 5.2 kan kunden avbestille reisen mot et rimelig vederlag som etter avtale er satt til kr. 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnnet starter. I den foreliggende sak ble reisen avbestilt 2. januar 2017. Dato for utreise var 21. februar 2017, hvilket er mer enn 42 dager fra dato for avbestilling. Nemnda viser for ordens skyld også til at klageren innbetalte reisen fullt ut den 28. desember 2016, mens frist for innbetaling var 12. januar. Han avbestilte dermed reisen 10 dager før siste frist for innbetaling.

Reglene gir arrangøren en begrenset adgang til å sette avvikende betingelser. Det gjelder særlig der hvor arrangørens rett til refusjon fra underleverandørene er begrenset.

Det er imidlertid arrangøren som må dokumentere at slike utgifter er pådratt. I denne saken har det vært anledning til det, uten at billetter etc. er fremlagt.

Nemnda finner at det ikke foreligger særegne forhold i denne saken som gjør det berettiget å sette avvikende betingelser. Kundens avbestillingsrett kan uansett ikke begrenses i større grad enn arrangørens rett overfor sine underleverandører. Etter nemndas syn bør klageren få tilbakebetalt det tilbakeholdte beløpet på kr. 34.112, fratrukket kr. 500 per person i administrasjonsgebyr.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren tilbakebetaler kr. 33.112.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)