

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Portugal, Albufeira, 25. mai - 2. juni 2011.
Avbestilling av reisen. Tvist om refusjonens størrelse.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

106/11

Tjenesteyter

Reisegiganten

Klager: X

Turarrangør: Reisegiganten

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr,- 5428

Saken gjelder:

Reise til Portugal, Albufeira, 25. mai - 2. juni 2011. Avbestilling av reisen.
Tvist om refusjonens størrelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager avbestilte reisen 58 dager før avreise. Hun krever tilbake depositum på kr 2.714 fratrasket et gebyr på kr 300 i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser.

Reisegiganten har i det vesentlige anført:

Det fremgår av Reisegigantens vilkår at depositum/delbetaling ikke refunderes ved kansellering/avbestilling. Kunden har således ikke rett til refusjon av depositumet.

Når en kunde kjøper en reise hos Reisegiganten må de først betale et depositum som utgjør enten 50 % av pakkens pris, eller maks 1.500 per person.

Siden Reisegiganten benytter rutefly så må Reisegiganten forholde seg til flyselskapenes regler for belastning av flybilletter, og i de fleste tilfeller så må flybillettene betales umiddelbart, og det vill ikke være refusjon på disse ved avbestilling. Dette er årsaken til at Reisegiganten benytter bestemmelsen i alminnelig vilkår for pakkereiser pkt. 5.2 avsnitt 2.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at pakkereisen ble avbestilt 58 dager før avreise.

Kunden har i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 5.2 rett til å avbestille reisen mot et administrasjonsgebyr som ikke skal overstige kr 300 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, kan arrangøren sette avvikende betingelser. Disse må i tilfelle være spesielt tydelige og lett forståelige.

Reisegiganten benytter rutefly, og muligheten til å kunne avbestille/endre bestilte billetter vil kunne være begrenset. Etter nemndas vurdering kan dette gi grunnlag for avvikende vilkår. Disse vilkårene må imidlertid ikke avvike mer fra alminnelig vilkår enn det som er nødvendig. Dersom Reisegiganten har anledning til å avbestille/endre de aktuelle flybillettene, kan selskapet ikke beholde innbetalt beløp ut over det alminnelige vilkår gir anledning til.

Reisegiganten har ikke opplyst andre grunner for avvikende vilkår enn bruk av rutefly.

Nemnda er av den oppfatning at Reisegigantens generelle bestemmelser om tilbakebetaling/refusjon ved avbestillinger går lenger enn alminnelige vilkår for pakkereiser gir anledning til.

Det fremgår av Reisegigantens svar at ikke alle flybilletter må betales umiddelbart. Det er ikke opplyst hva som var tilfellet med klagers billetter.

Nemnda er av den oppfatning at Reisegiganten ikke har godtgjort at det i dette tilfellet er grunnlag for å holde tilbake innbetalt beløp, og anbefaler at klager refunderes kr 2.714 med fratrekk av et administrasjonsgebyr på kr 300.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager refunderes kr 2.414.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Unn Vestad, Tyrkiareiser AS, Helga G. Hermansen, Star Tour 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.