

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om ytterligere prisavslag ved kansellering av reise ca. 6 måneder før avreise.

### Dato

09.03.2023

### Saksnummer

2023-00032

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte to pakkereiser for fire personer med avreise fra Trondheim til Kroatia i perioden 03.06.2023 - 17.06.2023. Klager innbetalte totalt 10 000 kroner i depositum.

Ving kansellerte reisen grunnet for få tilmeldte på turene. Det ble gitt beskjed om kansellering den 20.12.2022 klokken 10:58. Da klager bestilte reisen, fikk han beskjed om at det kun var 8 plasser igjen og 6 - 8 måneder før avreise. Klager forstår da ikke hvordan Ving da skal kunne kansellere reisen uten å tilby klager kompensasjon.

Klagers krav: Gavekort kjøpt til reisene tilbakeføres i penger, noe klager har fått innfridd. I tillegg krever han 6 600 kroner som en samlet rabatt for, ev. 2 000 kroner per person eller kompensasjon for 2 uker spolert ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen den 1. desember 2022. Avreise fra Trondheim til Kroatia den 3. juni 2023. Varighet: to uker. Antall: fire voksne. Klager bekreftet reisen med betaling den 8. desember 2022.

Ving kontaktet klager og bestillingene blir avbestilt den 23. desember 2022. Det innbetalte beløpet, 5 000 kroner per bestilling, ble refundert fra Ving til klager den 6. januar 2023.

Klager skriver at han hadde fått en rabatt på 1 500 kroner på reisen, i tillegg hadde de fått en internettrabatt på 100 kroner per person, og en Coop-rabatt på 600 kroner. Da reisen ble avbestilt fikk klager tilbud om 500 kroner i rabatt per person, ved bestilling av ny reise med Ving til gjeldende priser. Ving ringte til klager for at de sammen kunne finne

en alternativ reise. Da reisen ble avbestilt den 23.12.2022 fikk klager tilbakebetalt det innbetalte depositumet.

Da klager bestilte reisen krysset han av for å ha lest vilkårene. Informasjon gitt på [ving.no](http://ving.no) er en del av avtalen mellom kunde og turoperatør. Punkt 6 i Alminnelige vilkår for pakkereiser omtaler arrangørens rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatningsplikt. "6. Arrangørens rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatningsplikt 6.1. For få tilmeldte Arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel han i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen. Fristen må ikke settes kortere enn: 20 dager før avreisedøgnet starter, ved reiser som varer i mer enn 6 dager. 7 dager før pakkereisen begynner, ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager. 48 timer før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mindre enn 2 dager. Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til kunden senest ved fristens utløp. Arrangøren plikter å gi kunden beskjed om kansellering etter dette punkt så snart som mulig. Ved kansellering etter dette punkt skal alle av kunden innbetalte beløp refunderes så snart som mulig."

De minimumsantall som gjelder for Vings reiser er følgende:

- Det ikke melder seg tilstrekkelig antall reisende på en avgang, eller en serie avganger. 95 % av antall seter på flyet må være solgt.
- 50 reisende til reisemålet som er angitt på bestillingsbekreftelsen.
- 50 reisende til hvert innkvarteringsalternativ som er angitt på bestillingsbekreftelsen.
- Det ikke melder seg 95 % av antallet som kan delta på en arrangert gruppereise/ treningsreise. Kanselleringen vil skje senest 20 dager før avreisedøgnet starter.

Samarbeidet mellom SAS og Ving ble avsluttet. Ving så over hvilke avganger markedet respondert bra på, og som så ut til å ha tilstrekkelig med bestillinger – som forventet. Disse avgangene forsøkte Ving å erstatte med andre fly løsninger. De avganger og sesonger som ikke hadde solgt som forventet ble besluttet kansellert. Ving deler opp året i sesonger, er avhengig av å fylle flyene hele sesongen, og kan ikke opprettholde reiser på noen utvalgte datoer. En sesong deles videre opp i ulike reiselengder – med primært en og to ukers varighet. Kun unntaksvis kan det i spesielle tilfeller settes opp enkelte uker, som f.eks. påskeuken.

Det stemmer at klager kunne se antall seter hvis det er færre enn 9 seter, men Ving må se på alle reiselengder og alle avganger per sesong. Allerede da reisen ble kansellert den 23.12.2022, så Ving at det ville bli vanskelig å selge avgangen Trondheim – Kroatia, sommer 2023. Den økonomiske situasjonen er i endring og Ving må ta noen vanskelige avgjørelser rundt hva de ser kan være gjennomførbart av sitt planlagte program.

Ving viser til punkt 6.3, fra Alminnelige vilkår for pakkereiser. Følgende skriver Ving her: 6. Arrangørens rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatningsplikt - Reisevilkår | Ving:

"Ving tar forbehold om programendringer. Eventuelle mindre endringer oppdateres fortløpende under presentasjonen av bostedene på ving.no. Vesentlige endringer som skjer etter at du har bestilt din reise vil bli meddelt skriftlig eller pr. telefon så snart Ving blir kjent med endringen. Informasjon om flytider, flyselskap og flytype i programmet er foreløpige. Endelig informasjon fremgår av billetten, men kan endres etter at billetten er utstedt."

Berørte kunder fikk 3 valgmuligheter:

- 1) Pengene tilbake
- 2) Rabatt på ny reise
- 3) Pengene tilbake i form av gavekort, med 10 % ekstra verdi.

Ving ringte til berørte kunder og forsøkte sammen å finne alternativ reise.

Etter kansellering av klagers reise hadde han tre krav. Ett av disse var tilbakebetaling i kontanter for gavekortene han hadde kjøpt. Dette har blitt gjort.

Øvrige krav klager kan Ving ikke imøtekomme. - Det vil si at de ikke gir en rabatt på 2 000 kroner per person, eller en samlet rabatt på 6 600 kroner. Sistnevnte beløp oppfatter Ving at gjelder for fire personer (begge bestillingene). Klager viser ingen utregning for hvordan han kommer frem til dette beløpet. - Det gis heller ikke kompensasjon for det klager beskriver som to ukers spolert ferie.

I henhold til Pakkereiseloven § 23 skal arrangøren underrette den reisende om avlysning senest 20 dager før avreise. Ving kontaktet klager den 20. desember 2022. Planlagt avreise var den 3. juni 2023.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte to pakkereiser for fire personer med avreise fra Trondheim til Kroatia i perioden 03.06.2023 - 17.06.2023. Klager innbetalte totalt 10 000 kroner i depositum.

Reisen ble kansellert av Ving den 20.12.2022. Slik nemnda forstår det ble samarbeidet mellom Ving og SAS avsluttet, og Ving gjennomgikk avganger markedet responderte bra på. På den aktuelle reisen var det satt 50 reisende til reisemålet som er angitt på bestillingsbekreftelsen. Klager har opplyst at det var 8 plasser igjen på det tidspunktet han bestilte. Til dette svarer Ving at de må se på alle reiselengder og alle avganger per sesong.

I henhold til Pakkereiseloven § 23 skal arrangøren underrette den reisende om avlysning senest 20 dager før avreise. Ving kontaktet klager den 20. desember 2022. Planlagt avreise var den 3. juni 2023. Reisen kan etter bestemmelsen avlyses dersom antall påmeldte til pakkereisen er lavere enn minstetallet angitt i avtalen. Slik nemnda vurderer det er det ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at vilkåret er oppfylt all den tid det ved

avlysning fortsatt var 6 måneder til avreise og kun 8 plasser igjen som skulle vært solgt før minimumsantallet var oppfylt. Etter dette mener nemnda at Ving ikke hadde anledning til å avlyse reisen etter pakkereiseloven § 23. Dette utløser i utgangspunktet et erstatningsansvar. Etter nemndas vurdering har ikke klager sannsynliggjort et reelt økonomisk tap i saken. Nemnda anbefaler at Ving opprettholder sitt tilbud om en rabatt på 500 kroner per person, totalt 2 000 kroner. Alternativt kan klager få gavekort på 1 000 kroner per bestilling dersom han ønsker dette i stedet. Klager gis delvis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)