

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refundert lufthavnavgift/depositum ved avbestilling.

### Dato

10.11.2016

### Saksnummer

16/16P

### Tjenesteyter

Kenba Travel AS

### Saken gjelder:

Krav om refundert lufthavnavgift/depositum ved avbestilling.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 8 dagers Luksusreise til Tyrkia «Takk for hjelpen» i perioden 31.01.16-07.02.16.

Klager avbestilte reisen ca. 28.12.15 pga. sykdom.

Ifølge klager var det avkrysset flyplasstillegg fra Stavanger avreise 2016 for 2 personer, totalt kr 782 som ble betalt samme dag som reisen ble bestilt, den 5. november 2015.

Klager mener Kenba Travel har omgjort beløpet som var betegnet som flyplasstillegg til depositum som ikke blir refundert.

Klager krever å få refundert kr 782.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Kenba Travel har i det vesentlige anført:

Reisen ble tilbudt i sammenheng med en markedsundersøkelse. Som takk for hjelpen med markedsundersøkelsen fikk vedkommende en reise der han kun skulle dekke gebyrene på kr 391 per person.

Reisen var dog ingen ren flyreise, men en sammensatt reise med fly, hotell, rundreise, guiding etc. Reisen kan følgelig defineres som en pakkereise som faller under pakkereiseloven.

Klager aksepterte Kenba Travels reisevilkår ved signering av bestillingen. På bestillingen fremgår det også at «depositum betales i dag».

Ifølge Kenba Travels reisebetingelser har klager rett til avbestilling mot et administrasjonsgebyr. Dette følger bransjepraksis. Gebyret skal ikke overstige kr 500 per

person. Siden reisen var et spesialtilbud og prisen var lavere, ble gebyret på kr 391 per person, det samme beløpet som klager hadde betalt.

For å vise velvilje tilbød Kenba Travels klager å fravike sine reisevilkår og booke om reisen til et annet tidspunkt uten gebyr eller å booke om til et annet reisemål uten gebyr. Klager valgte å avbestille sin reise.

Siden det er pakkereiseloven som gjelder for reisen og Kenba Travels reisebetingelser følger bransjestandard, opprettholder Kenba Travels sitt standpunkt om at klager ikke har rett til en erstatning.

Kenba Travel råder klager til å ta kontakt med sitt forsikringsselskap for tilbakebetaling når det gjelder avbestilling ved sykdom.

Det vises for øvrig til brev fra Kenba Travel.

### **Nemnda bemerker:**

Reisen for to personer ble bestilt og betalt den 5. november 2015. Reisen skulle foregå i tidsrommet 31. januar til 7. februar 2016. Den ble avbestilt litt i forkant av 28. desember 2015, som er dato for bekreftelsen på at reisen er kansellert. Reisen var en «takkk for hjelpen»-reise, og full betaling pr. person var kr 391.

Nemnda er enig med arrangøren i at reisen er en pakkereise med flere elementer, flyreise, hotellopphold etc. Når en slik reise avbestilles, gjelder reglene om avbestilling i Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.5.2. Kunden har etter denne bestemmelsen rett til å avbestille reisen mot et rimelig administrasjonsgebyr som ikke må overstige kr 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter. Det er denne rett klageren har benyttet seg av.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på å få utbetalt det beløpet som ble innbetalt den 5. november 2015.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren har krav på tilbakebetaling av det innbetalte beløpet på kr 782.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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.*