

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av kr 4.000 for depositumet på kr 5000 som ble innbetalt for reisen til Maldivene. Turen ble avbestilt mer enn 42 dager før avreise.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

204/15P

Tjenesteyter

Manta Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av kr 4.000 for depositumet på kr 5000 som ble innbetalt for reisen til Maldivene. Turen ble avbestilt mer enn 42 dager før avreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte bryllupsreise til Maldivene, fly med Turkish Airlines, transfer med sjøfly og innkvartering på øya Kuredu med all inclusive pluss i perioden 27.06.15 - 06.07.15.

Den 30.03 betalte klager depositumet på totalt kr 5.000, men den 10.04 fant de ut at hans kone var gravid. Klager kontaktet Manta Reiser den 13.04 for å endre til et annet reisemål nærmere Norge eller avbestille reisen.

Klager fikk tilbud om andre reiser, men de syntes alternativene ble for dyre og ønsket derfor å få tilbake depositumet. Klager fikk beskjed om at det ikke var mulig, men at de kunne ha beløpet til gode ut 2016.

Klager har forståelse for at depositumet skal sikre Manta Reiser for eventuelle utlegg de måtte ha, men i dette tilfellet ble reisen kansellert i løpet av kort tid etter den var bestilt. Klager kansellerte reisen den 14.04.15, to og en halv måned før opprinnelig avreise den 27.06.15. Det var følgelig mer enn 42 dager til avreise.

Klager viser til Alminnelige vilkår for pakkereiser:

«Punkt 5.2

Avbestilling mot vederlag: Kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr som ikke skal overstige kr 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, eksempelvis der arrangørens rett til refusjon fra sine underleverandører er begrenset, kan arrangøren sette avvikende betingelser fra ovenstående refusjonsregler.»

Klager er ikke i tvil om at det ligger mye arbeid bak de tilbudene Manta Reiser sender ut. Det er vel også årsaken til at det er satt et administrasjonsgebyr på kr 500 per reisende, slik at de får noe igjen for tort og svie.

Ut fra det reisekonsulenten skriver har Manta Reiser ikke hatt noen direkte utgifter i forbindelse med klagers bestilling. Dersom Manta Reiser kan dokumentere eksterne utgifter i forbindelse med reisen, så har klager full forståelse for at ikke depositumet blir tilbakebetalt.

Klager ønsker at avbestillingsgebyret settes til kr 500,- per person, totalt kr 1.000 og at han dermed får refundert totalt kr 4.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Manta Reiser har i det vesentlige anført:

I Manta Reisers vilkår fremgår det at depositum ikke blir tilbakebetalt ved avbestilling. Det er de vilkårene som er gyldige i forhold til deres kunder.

Manta Reiser har høynet depositumet på grunn av at dette er spesielle, skreddersydde pakkereiser og ikke vanlig charter. Det ligger mye jobb bak tilbudene, og det er også grunnen til at Manta Reisers depositum er noe høyere enn det som er vanlig for de fleste turoperatører i kategorien eksotiske reiser/luksusreiser. Når man kommer så langt at bestillingen blir gjennomført og bekreftet, har det gått mye tid for Manta Reisers del og dette må de som andre, ta seg betalt for.

Dersom det forelå en legeattest og klager hadde en avbestillingsforsikring via sitt forsikringsselskap, ville klager ha fått tilbake hele beløpet via forsikringen. Klager har fått tilbud om en reise som ikke lå så langt unna som Maldivene, men syntes dette ble for dyrt.

Manta Reiser mener at Maldivene er en destinasjon dit de sender gravide hele tiden fordi det er trygt og ikke noe farligere enn i Spania.

Manta Reiser tilbyr klager at det innbetalte depositumet gjelder frem til 31.12.2018 eller at de kan videreføre depositumet til noen andre i familien i løpet av 2015 eller 2016. Alternativt at de refunderer kr 500 per person, totalt kr 1.000.

Det vises for øvrig til brev fra Manta Reiser.

Nemnda bemerker:

Kundens rettigheter ved avbestilling fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.5.2. Det fremgår av bestemmelsen at kunden har rett til å avbestille mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr som ikke skal overstige kr 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

Når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, eksempelvis der arrangørens rett til refusjon fra sine underleverandører er begrenset, kan arrangøren sette avvikende betingelser fra ovenstående refusjonsregler.

Arrangøren har satt avvikende vilkår. Når det gjelder avbestilling lyder den setningen som er av interesse i denne saken slik:

«Ved avbestilling 35 dager eller mer før avreise vil ikke depositum og eventuelt innbetalte flybilletter bli refundert.»

I saken her er det opplyst at avbestillingen skjedde ca. to og en halv måned før avreisedøgnet.

Nemnda finner at selskapets avvikende avbestillingsregler ikke er forenlig med pakkereiselovens bestemmelser på området. Disse er ufravikelige, jfr. pakkereiseloven § 1-2.

Pakkereiseloven § 4-2 - Avbestilling mot vederlag - bestemmer i tredje ledd at avbestillingsretten etter første ledd kan begrenses eller fravikes i den grad arrangørens avbestillingsrett overfor tredjemann er begrenset. Dette setter rammer for hva som kan påberopes som årsak til et krav om å beholde mer enn «et passende avbestillingsgebyr». Arrangørens eget arbeid gir etter nemndas syn ikke rett til å beholde mer enn et administrasjonsgebyr på kr 500 pr. reisende når reisen, som her, ble avbestilt ca. to og en halv måned før avreisedøgnet.

Klageren har betalt kr 5.000 i depositum for to reisende. Han bør da få tilbakebetalt kr 4.000.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt kr 4.000 av de kr 5.000 han har innbetalt i depositum.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.