

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om redusert avbestillingsgebyr.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00544

Tjenesteytere

STS Alpereiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Pension Schipfinger, Saalbach, Østerrike i perioden 15.01.2022 - 22.01.2022. Totalpris 20 452 kroner.

Klager avbestilte reisen den 6. desember 2021. Klager mener STS Alpereiser ikke har rett til å kreve et restgebyr på 5 780 fordi han ikke avbestilte reisen mer enn 40 dager før avreise.

Klager mener kravet om munnbind i skiheiser og på restauranter ville forringe klagers skiferie og at avbestillingsvilkårene derfor var urimelige. Videre var avreisen endret fra 08:00 til ca. 11:30 og klager ville ikke få stått på ski på ettermiddagen ankomstdagen som planlagt. Klager ville ikke ta sjansen på å opprettholde bestillingen da Østerrike var nedstengt på forfallsdatoen for betaling av reisen. Klager valgte derfor å avbestille.

Klagers krav: Refusjon av påmeldingsavgiften på 4 000 kroner og at restbeløpet på 5 780 slettes.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 26.09.2021 da klager bestilte sin reise, var pandemien og dens mulige påvirkninger som krav om munnbind godt kjent for allmennheten. STS Alpereiser anfører at krav om at man må ha munnbind i heiser eller på restauranter ikke gir grunnlag for prisreduksjon eller fri avbestilling.

Klager henviser til at Østerrike skulle være stengt, noe det ikke var på avreisedagen. STS Alpereiser har ikke hatt noen grunn til å kansellere reisen da deres reiser og målet med reisen kunne gjennomføres som planlagt. Det var ingen restriksjoner eller fraråd fra å reise ved tidspunktet for avreise som ga mulighet til fri avbestilling.

Reisearrangøren anfører at det er opp til hver enkelte reisende å ha korrekt reisedokumentasjon som vaksinepass, vanlig pass etc. Dette ansvaret ligger ikke på STS Alpereiser som reisearrangør. Dersom klager selv velger å avbestille, gjelder ordinære reisevilkår. STS Alpereiser anfører at de alltid følger pakkereiseloven, noe de også har gjort i denne saken.

STS Alpereiser anfører at de som arrangør har rett til å justere flytidene uten at det er grunn til kompensasjon forutsatt at det ikke innebærer vesentlig endringer eller er til stor ulempe for kunden. STS Alpereiser kan ikke se at en justering av avreisetiden fra 08:00 til 11:30 kan regnes som en vesentlig endring.

STS Alpereiser avviser klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra STS Alpereiser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Pension Schipfinger, Saalbach, Østerrike i perioden 15.01.2022 - 22.01.2022. Totalpris 20 452 kroner.

Klager avbestilte reisen den 6. desember 2021.

Klagers krav: Refusjon av påmeldingsavgiften på 4 000 kroner og at restbeløpet på 5 780 kroner slettes.

Klager mener kravet om munnbind i skiheiser og på restauranter ville forringe klagers skiferie og at avbestillingsvilkårene derfor var urimelige. Videre var avreisen endret fra 08:00 til ca. 11:30 og klager ville ikke få stått på ski på ettermiddagen ankomstdagen som planlagt. Klager ville ikke ta sjansen på å opprettholde bestillingen da Østerrike var nedstengt på forfallsdatoen for betaling av reisen. Klager valgte derfor å avbestille.

Spørsmålet for nemnda er hvorvidt klager hadde adgang til å avbestille uten å betale påmeldingsavgiften på 4 000 kroner og restbeløpet på 5 780 kroner. Slik nemnda vurderer det foreligger det ikke anførte forhold i denne saken som skulle tilsi at pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse. Det er ikke anført forhold som skulle tilsi at det inntraff uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på reisemålet. Slik det er opplyst ble reisen gjennomført som planlagt. Når klager selv velger å avbestille, gjelder ordinære reisevilkår mellom partene. Heller ikke en justering av reisetidspunktet på 3,5 time skulle tilsi gebyrfri avbestilling. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)