

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01276

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med Qatar Airways /rutefly til Thailand, Bangkok med 12 overnattinger på hotel Evason Resort & Spa i Hua Hin i perioden 07.04.2020 - 21.04.2020. Totalpris 37 948 kroner.

Etter Covid-19 utbruddet i Kina og regionen, men før UD endret sine reiseråd, ønsket klager å flytte/ avbestille reisen. Kostnad for flytting ble oppgitt til å være samme som for avbestilling og utgjorde ca. 28 000 av reisens totale kostnad på ca. 38 000.

Klager anfører at han ved henvendelse til kundeservice i Qatar Airways fikk beskjed om at klagers billetter både var avbestillings- og endringsbare mot gebyr. Gebyr for endring var av en slik størrelse at dette var den foretrukne løsning for klager og hadde sikret klager både reise og begrenset tap. Det var TUI som nektet endring og henviste til at de behandlet endring som avbestilling + ny bestilling.

Klager mener at det er godt dokumentert at TUI i denne saken ikke har håndtert verken manglende endring eller avbestilling på en slik måte som loven krever. TUIs manglende "bevisførsel" for gebyrets størrelse er heller ikke besvart i svaret fra TUI til Pakkereisenemnda. Da dette er forhold som går på norsk lov, finner klager det naturlig at advokater involveres og følgelig at TUI, som ikke har håndtert saken i henhold til pakkereiseloven, burde dekke advokatutgifter.

Klagers krav

1. Tilbakebetaling av depositum, 28 069 kroner, fratrullet refusjon for hotellkostnader, 11 732 kroner, totalt 16 337 kroner.
2. Dekning av advokatutgifter.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereisen med rutefly den 16. januar 2020 via www.tui.no,

For å bestille en reise med TUI på www.tui.no, må man aktivt klikke i en rubrikk at man har lest og akseptert vilkårene for reisen. Ved siden av rubrikken, kan man trykke på en link og lese reisevilkårene. Av TUIs endrings- og avbestillingsregler for pakkereiser med rutefly fremgår følgende:

"Kostnaden for å avbestille en pakkereise med rutefly vil alltid være minst depositumet. Informasjon om dette blir gitt i bestillingsdialogen – før avtalen inngås. Det er ingen refusjon ved avbestilling etter at det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter, eller utelatt fremmøte ved avgang."

Klager avbestilte reisen den 25. februar 2020. Reisens totalpris 37 948 kroner. TUI refunderte 9 879 til klager få dager senere og beholdt depositumet på 28 069 kroner.

Depositumet utgjør TUIs omkostninger til fly og hotell. De tre flybillettene til Qatar Airways kunne ikke endres eller refunderes.

TUI har i ettertid forhandlet med hotellet, noe som gjør at TUI har tilbudt klager å refundere 11 732 kroner.

TUI avviser klagers krav om dekning av advokatutgifter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med Qatar Airways /rutefly til Thailand, Bangkok med 12 overnattinger på hotel Evason Resort & Spa i Hua Hin i perioden 07.04.2020 - 21.04.2020. Totalpris 37 948 kroner.

Etter Covid-19 utbruddet i Kina og regionen, men før UD endret sine reiseråd, ønsket klager å flytte/ avbestille reisen. Kostnad for flytting ble oppgitt til å være samme som for avbestilling og utgjorde ca. 28 000 kroner av reisens totale kostnad på ca. 38 000 kroner.

Klager avbestilte reisen den 25. februar 2020. Reisens totalpris var på 37 948 kroner. TUI refunderte 9 879 til klager få dager senere og beholdt depositumet på 28 069 kroner. Depositumet utgjør TUIs omkostninger til fly og hotell. Det er opplyst fra TUI at de tre flybillettene til Qatar Airways ikke kunne endres eller refunderes. TUI har i ettertid forhandlet med hotellet, noe som gjør at TUI har tilbudt klager å refundere 11 732 kroner. Klager har fremmet krav om tilbakebetaling av det resterende beløpet på 16 337 kroner, samt erstattet sine advokatutgifter.

Det følger av pakkereiseloven § 21 av den reisende kan avbestille reisen sin mot avbestillingsgebyr.

I avtalen mellom partene fremgår det at

"Kostnaden for å avbestille en pakkereise med rutefly vil alltid være minst depositumet. Informasjon om dette blir gitt i bestillingsdialogen – før avtalen inngås."

Det følger av pakkereiseloven § 21 annet ledd at det kan fastsettes "rimelige standardiserte avbestillingsgebyrer i pakkereiseavtalen. Ved fastsettelse av slike gebyrer skal det tas hensyn til tidsrommet mellom avbestillingen og pakkereisens begynnelse, arrangørens forventede kostnadsbesparelser og inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene." I dette tilfellet hvor reisen omfattet rutefly og ikke eget chartret fly, tilsier det som utgangspunkt derfor grunnlag for et høyere avbestillingsgebyr ettersom TUI her bestiller fly fra eksterne leverandører med påfølgende forpliktelser. Etter nemndas vurdering følger det således av avtalen mellom partene at avbestillingsgebyret er på depositumsbeløpet. Basert på at TUI nå har funnet grunnlag for å utbetale kostandene til hotellet på 11 732 kroner anses ikke avbestillingsgebyret på tre flyreiser til 16 337 kroner å være urimelige sett opp mot at det var rutefly som var bestilt. Klager har etterlyst ytterligere dokumentasjon fra TUI om sine utgifter. Dette følger av pakkereiseloven § 21 tredje ledd, men denne bestemmelsen omfatter hovedsakelig hvor det ikke er avtalt avbestillingsgebyr i pakkereisen, noe som ikke er tilfellet i denne saken. Etter nemndas vurdering, under forutsetning at hotellutgifter på 11 732 kroner utbetales til klager, anbefales det at klager ikke gis medhold i ytterligere refusjon.

Klager har ikke påberopt avbestillingsrett etter pakkereiseloven § 22 som gjelder gebyrfri avbestilling, men nemnda mener uansett at denne bestemmelsen ikke kommer til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt.

Når det gjelder klagers krav om å få erstattet advokatutgifter, bemerker nemnda at man selv er ansvarlig for utgifter til advokat dersom man oppsøker advokat. Det er slik saken står ikke grunnlag for å anbefale at klager får medhold i dette erstatningskravet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)