

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om reduksjon av avbestillingsgebyret.

### Dato

21.04.2017

### Saksnummer

2016-01096

### Tjenesteytere

USA Tours

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer til Los Angeles - Lake Havasu City - Tusayan - Las Vegas - New York, USA, i perioden 10.04.2017 - 25.04.2017. Totalpris kr. 39.790.

Klager ønsket å avbestille reisen den 30.11.2016. Klager anfører at de enda ikke hadde foretatt noen betaling eller reservering av reisen hos USATours. Likevel fikk de beskjed om at avbestillingsgebyret ville bli kr. 2.500 per person selv om det var over 5 måneder til avreisen.

Klager krever å få redusert avbestillingsgebyret og anfører at det av de alminnelige vilkårene for pakkereiser fremgår at gebyret ikke får overstige kr. 500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

USATours viser til sine reisebetingelser som blant annet omhandler avbestilling.

Under USATours pakkereise vilkår §6 fremgår følgende: "Pakkereiser (med unntak av flybilletter) samt hotellopphold og/eller andre turistmessige ytelser (kjøpt alene), kan avbestilles senest 60 dager før avreise mot et ekspedisjonsgebyr på Nkr. 2.500 pr. person, med mindre annet er anført.

USATours anfører at klager den 30. oktober 2016 per e-post til USATours skriver at de aksepterer tilbudet. Reisearrangøren anfører at klager aksepterte USATours reisevilkår den 30. oktober 2016.

USATours krever at klager betaler avbestillingsgebyret på totalt kr. 5.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra USA Tours.

### **Nemnda bemerker**

Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av pakkereiseloven § 4-2. Loven er ufravikelig.

Det er videre utarbeidet Alminnelige vilkår for pakkereiser som sist ble revidert 1. januar 2015. Alminnelige vilkår for pakkereiser bygger på pakkereiselovens bestemmelser og regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

I medhold av vilkårene punkt 5.2 kan kunden avbestille reisen mot et rimelig vederlag som etter avtale er satt til kr. 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter. I vår sak ble reisen bestilt 30. oktober 2016 og avbestilt en måned senere, 30. november 2016. Reisen skule ha vært foretatt i perioden 10. april til 24. april 2017. Det var ennå ikke foretatt noen innbetaling til arrangøren.

Reglene gir arrangøren en begrenset adgang til å sette avvikende betingelser. Avvikende bestemmelser kan gjøres gjeldene, spesielt der hvor arrangørens rett til refusjon fra underleverandørene er begrenset.

I praksis gjelder dette i all hovedsak ved bestilling av flybilletter med rutefly. Det er imidlertid arrangøren som må dokumentere at slike utgifter er pådratt. I denne saken har arrangøren selv bekreftet i mail av 16. november 2016 at det ikke er mulig å booke reisen før depositum er mottatt.

Nemnda finner at det ikke foreligger særegne forhold i denne saken som gjør det berettiget å sette avvikende betingelser. Reisen kan derfor etter nemndas syn avbestilles mot et gebyr som ikke må overstige kr. 500 per person.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne innbetaler et avbestillingsgebyr som ikke må overstige kr. 500 per person.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)