

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reduksjon av avbestillingsgebyret ved avbestilling av pakkereise med charterfly 5 måneder før avreise.

Dato

17.11.2022

Saksnummer

2022-01837

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder avbestilling av en pakkereise med charterfly og hotell for fem personer, DY9170 fra Bergen til Gran Canaria tur/retur og innkvartering på Hotel Riu Vistamar i perioden 18.02.2023 og 25.02.2023. Totalpris 67 372 kroner.

Da klager den 15.04.2022 skulle bestille familiens vinterferie for februar 2023, tastet han inn feil avreisedato, og oppdaget ikke det før ca. 2 uker senere. Klager hadde da allerede betalt depositumet på 10 000 kroner. Klager kunne ikke ta ut barna fra skolen den uken og spurte TUI om å få refundert depositumet, noe de ikke har fått.

Klager viser til følgende informasjon som han mottok per SMS fra 23 40 05 00 etter at han ringte Forbrukerrådet:

«Forbrukertilsynet stadfester at dersom reisen avbestilles frem til det er 42 dager igjen til avreisen, skal det kun tas et rimelig administrasjonsgebyr. Avbestiller man mellom 42 og 15 dager før avreise, da er det som hovedregel anledning til å holde igjen depositumet. Du avbestiller altså før det er 42 dager igjen. Da er utgangspunktet at de ikke kan holde tilbake depositum, men ta et «rimelig administrasjonsgebyr».»

Klager avbestilte reisen 15.09.2022 og har fått et avbestillingsgebyr på 10 000 kroner. Klager mener det er uhørt at han må straffes med 10 000 kroner da han avbestilte reisen 5 måneder før avreise og TUI nå kan selge reisen på nytt og samtidig tjene 10 000 kroner på den reisen klager bestilte til feil dato.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen for 5 personer den 15. april 2022 på tui.no. Det fremgår av bestillingsbekreftelsen at depositumet måtte innbetales innen 5 dager, den 20. april 2022. Dersom klager hadde kontaktet TUI innen fristen for innbetaling av depositumet, kunne han ha avbestilt reisen uten omkostninger.

Klager kontaktet TUI først 2 uker etter bestilling da han hadde oppdaget at han hadde bestilt feil periode. TUI viste til vilkårene for avbestilling. Klager har bekreftet at han har lest og akseptert avbestillingsvilkårene som fremgår i bestillingsdialogen på TUIs nettsider og på klagers bestillingsbekreftelse som han mottok per e-post straks etter bestillingen. Uansett om det er 9 eller 2 måneder til avreise, mister man det innbetalte depositumet etter at avtalen er inngått, dersom man avbestiller reisen inntil 15 dager før avreise.

Ved bestilling på tui.no oppfordrer TUI kundene til å tegne endrings- og avbestillingsforsikring som inkluderer åpent kjøp i 90 dager når reisen bestilles mer enn 180 dager før avreise. Det vil si at kundene kan endre eller avbestille reisen i perioden på 90 dager. Klager hadde valgt å ikke tegne denne forsikringen.

TUI har videre anført at det på det nåværende tidspunkt, ikke er mulig for TUI å fremvise eller beregne faktiske tapsomkostninger i forbindelse med en reise som ble avbestilt 15. september 2022 og som først skulle ha blitt gjennomført den 18. februar 2023. TUI skriver at de har standardiserende avbestillingsgebyr, som er beregnet ut fra en normal og gjennomsnittlig tapsberegning, noe TUI finner rimelig.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av depositumet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder avbestilling av en pakkereise med charterfly og hotell for fem personer, DY9170 fra Bergen til Gran Canaria tur/retur og innkvartering på Hotel Riu Vistamar i perioden 18.02.2023 og 25.02.2023. Totalpris 67 372 kroner.

Klager avbestilte reisen 15.09.2022 og har fått et avbestillingsgebyr på 10 000 kroner. Klager mener det er uhørt at han må straffes med 10 000 kroner da han avbestilte reisen 5 måneder før avreise og TUI nå kan selge reisen på nytt og samtidig tjene 10 000 kroner på den reisen klager bestilte til feil dato.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 10 000 kroner.

Det følger av pakkereiseloven § 21 at en reise kan avbestilles før avreise mot et rimelig avbestillingsgebyr.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndas leder og forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at standard avbestillingsgebyr på 2 000 kroner pr. person i dette tilfellet må anses både ulovlig og urimelig. Det vises til pakkereiseloven § 21, 2. ledd som gir selskapene valget mellom å fastsette et rimelig standard avbestillingsgebyr, som må ses som en slags forsikringsordning der utgifter til ubenyttede og forhåndsbetalte tjenester fordeles på dem som avbestiller (2. ledd), eller å fastsette konkrete avbestillingsgebyr (3. ledd), der det vil være relevant hvilke konkrete forhåndsbetalte utgifter som ikke vil bli refundert. I dette tilfellet valgte TUI Norge AS å fastsette standardgebyr, og tar med det risikoen for at gebyret dekker alle påløpte utgifter ved fremtidige avbestillinger. Pakkereiseloven § 21, 2. ledd slår fast at standard avbestillingsgebyr må være rimelige, og at det ved fastsettelsen av størrelsen på slike gebyr skal tas hensyn til «tidsrommet mellom avbestillingen og pakkereisens begynnelse, arrangørens forventede kostnadsbesparelser og inntekter fra alternativ bruk av reisetjenestene.» Videre vises til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.2 som pålegger en gradering av gebyret slik at dersom avbestilling skjer innen 42 dager før avreisedato skal det betales et «rimelig avbestillingsgebyr», mens avbestilling etter dette tidspunkt vil tilsvare depositumets størrelse. Avbestilling mindre enn 15 dager før avreise gir ikke refusjon ut over offentlige avgifter.

I angjeldende sak opererer TUI Norge AS kun med et standardisert avlysingsgebyr på 2 000 kroner pr. person uavhengig av når avbestillingen skjer og om hvilke muligheter selskapet har til å redusere kostnader og ev. selge turen til andre. Etter flertallets mening strider derfor TUI Norge AS sine vilkår om avbestilling mot gjeldende lovverk på området. I dette tilfellet avbestilte klager ca. 5 måneder før avreise, noe som ikke gjør det usannsynlig at TUI vil kunne fylle opp plassene med nye passasjerer. Ved at størrelsen på avbestillingsgebyret beregnes i forhold til hver enkelt person i gruppen på 5 familiemedlemmer, utgjør det totale gebyret 10 000 kroner. Etter flertallets mening fremstår et slikt gebyr uansett som urimelig ettersom gjennomføringen av avbestillingen må antas å skje i en felles operasjon.

Flertallet anbefaler at klager gis delvis medhold, ved at avbestillingsgebyret halveres fra 10 000 kroner til 5 000 kroner.

Mindretallet, reisebransjens representanter, viser til at det etter avtalen mellom partene er fastsatt standardiserte satser ved avbestilling. Etter avtalen mellom partene følger det at tjenesteyter kan kreve dekket et administrasjonsgebyr på 10 000 for avbestilling før avreise. Det vises til at avbestillingsgebyret gjelder for 5 personer noe som tilsvarer 2 000 kroner per person. Slik mindretallet i nemnda vurderer det er 10 000 kroner i avbestillingsgebyr å anse som et rimelig avbestillingsgebyr sett opp mot reisens totalpris og det faktum at klager avbestiller reise for 5 personer.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtaket er fattet under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

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