

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Refusjon av tomsengstillegget da en i reisefølget avbestilte.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01752

Tjenesteytere

Vitalreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med innkvartering i en 3-romsbungalow for 4 personer på Hotel Costa Sal, Puerto del Carmen, Lanzarote i perioden 06.03.2020 - 20.03.2020. Totalpris 31 720 kroner.

Da det ene familiemedlemmet måtte avbestille sin reise 4 dager før avreise grunnet sykdom, ble klager avkrevd et tilleggsgebyr på 5 440 kroner fordi det nå ble to tomme senger i 3-romsleiligheten. Klager mener Vitalreiser ikke har rett til å kreve tillegg fra klager da Vitalreiser allerede hadde fått betalt for hele familiens opphold i leiligheten.

Den personen som ble syk og avbestilte reisen har fått dekket sitt avbestillingsgebyr hos sitt forsikringsselskap.

Totalprisen for reisen på 31 720 kroner inkluderte en 3-romsbungalow, flysete, mat, busstransfer og 4 060 kroner i enkeltromstillegg for den ene ubenyttede sengen i leiligheten. Vitalreiser har tatt et avbestillingsgebyr på en tredjedel av reisens totale kostnad; 10 573 kroner. Vitalreiser avbestilte hele reisen og laget en ny reise for 2 personer i samme type leilighet som bestilt og krevde en ekstra betaling på 5 440 kroner for en reise som allerede var betalt til full pris for 3 personer. Vitalreiser tilbød deretter klager en 2-romsleilighet uten tillegg i prisen. Klager aksepterte ikke dette og ble innkvartert i en 3-romsleilighet. Klager måtte betale et tillegg på 5 440 kroner for å bo i 3-romsleiligheten som han allerede hadde betalt full pris for.

Krav: 5 440 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vitalreiser anfører at klager ikke har forstått at han måtte betale for 2 tomsenger etter at hans datter, som skulle hatt den ene sengen i en 3-romsleilighet, valgte å avbestille. Klager fikk tilbud om en 2-romsleilighet for 2 personer, men mente han hadde krav på en 3-romsleilighet som det allerede var betalt for. Vitalreiser ser i ettertid at de har benyttet feil paragraf som grunnlag for sitt krav om betaling for tomsenger, men mener likevel at de har opptrådt etter regelverket.

Klager hadde ikke tegnet avbestillingsforsikring hos Vitalreiser.

Vitalreiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vitalreiser AS

Nemnda bemerkter

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med innkvartering i en 3-romsbungalow for 4 personer på Hotel Costa Sal, Puerto del Carmen, Lanzarote i perioden 06.03.2020 - 20.03.2020. Totalpris 31 720 kroner.

Da det ene familiemedlemmet måtte avbestille sin reise 4 dager før avreise grunnet sykdom, ble klager avkrevd et tilleggsgebyr på 5 440 kroner fordi det nå ble to tomme senger i 3-romsleiligheten. Klager mener Vitalreiser ikke har rett til å kreve tillegg fra klager da Vitalreiser allerede hadde fått betalt for hele familiens opphold i leiligheten.

Totalprisen for reisen på 31 720 kroner inkluderte en 3-romsbungalow, flysete, mat, busstransfer og 4 060 kroner i enkeltromstillegg for den ene ubenyttede sengen i leiligheten. Vitalreiser har tatt et avbestillingsgebyr på en tredjedel av reisens totale kostnad; 10 573 kroner. Vitalreiser avbestilte hele reisen og laget en ny reise for 2 personer i samme type leilighet som bestilt og krevde en ekstra betaling på 5 440 kroner for en reise som allerede var betalt til full pris for 3 personer. Vitalreiser tilbød deretter klager en 2-romsleilighet uten tillegg i prisen. Klager aksepterte ikke dette og ble innkvartert i en 3-romsleilighet. Klager måtte betale et tillegg på 5 440 kroner for å bo i 3-romsleiligheten som han allerede hadde betalt full pris for.

Klagers krav er refusjon av 5 440 kroner.

Det følger av de alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 siste ledd at "Dersom kundens bestilling omfatter flere, og den avtalte totalpris bygger på rabatter eller avslag knyttet opp til deltagerantallet, vil grunnlaget for slike rabatter eller avslag kunne falle bort dersom noen av reisefølget avbestiller. Ved slik partiell avbestilling, skal arrangøren refundere den forholdsmessige andelen av den avtalte/betalte prisen til de som avbestiller, og kreve inn eventuell merpris som følge av bortfall av rabatter knyttet til gruppens størrelse, fra de gjenværende deltagerne."

Slik nemnda vurderer det har klager fått muligheten til å bo i en 2-romsleilighet uten ekstra gebyr, alternativt en 3-romsleilighet som opprinnelig bestilt, mot gebyr på 5 440

kroner på bakgrunn av at det kun var to personer som skulle bo i en 3-romsleilighet. Avtalen var opprinnelig priset med tre reisende. Når den ene må avbestille pga. sykdom kort tid i forkant av reisen, er det etter punkt 5.2 grunnlag for å revidere prisen alternativt endre innkvarteringen dersom kunden ikke ønsker å betale ytterligere.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)