

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av depositum, minus kr. 500 i avbestillingskostnader.

Dato

19.06.2017

Saksnummer

2016-00453

Tjenesteytere

KILROY Norway A/S

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en rundreise med fly og hotell bl.a. til Bangkok, Rio de Janeiro, Lima og New York for 3 personer i perioden 02.02.2017 – 13.05.2017. Totalpris kr. 168.000.

Klager anfører at de ønsket å endre turen eller ev. avbestille, men til tross for at det var over 90 dager til avreise, krevde KILROY ca. kr. 9.300 per person for dette.

Klager anfører at siden dette var en pakkereise hvor Kilroy bestilte flybilletter og overnatting skulle maks beløp være kr. 500.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KILROY anfører at klager mener at pakkereiseloven hindrer KILROY som arrangør i å ta mer enn kr 500 i avbestillingsgebyr per person.

KILROY viser til pakkereiseloven paragraf § 4-2. Avbestilling mot vederlag som gir KILROY anledning til å ta høyere gebyr så fremt de har ikke-refunderbare kostander opp mot sine leverandører: «Avbestillingsretten etter første ledd kan begrenses eller fravikes i den grad arrangørens avbestillingsrett overfor tredjemann er begrenset»

Ved bestilling ble klager informert om hvilke avbestillingsgebyr som ville gjelde ved bekreftelse og innbetaling av depositum. KILROY viser til korrespondanse mellom klager og KILROYS reisespesialist. Det ble her oppgitt at gebyrer for opplevelsesreiser kunne variere utfra tidspunkt som reisen ble avbestilt, men som oftest ville gebyrene være på minst 30%. Dette har KILROY likevel klart å få refundert ved hjelp av velvillige leverandører.

Det ble oppgitt at det kunne koste opp mot 50% å avbestille flybillettene. Bestillingen bestod av mange ulike flybilletter, med flere ulike regler – også avhengig av flere faktorer. Dette var en del av avtalen mellom klager og KILROY som klager aksepterte ved å akseptere tilbudet.

Reglene som ble oppgitt var de strengeste reglene, men KILROY har - etter forhandlinger med sine leverandører – klart å få refundert mer enn det reglene egentlig tilsier - og klager har derfor betalt betraktelig mindre i avbestillingsgebyr enn det som ble oppgitt ved bestilling. De eneste produktene som KILROY ikke har klart å få refusjon på fra sine leverandører, er de utstedte flybillettene som var ikke-refunderbare. Alt annet – inkludert opprinnelig bestillingsomkostninger – er refundert. KILROY sitter kun igjen med kr 500 i avbestillingsgebyr per person.

KILROY har forstått det slik at klager i etterkant av bestillingen, ble rådet av sine foresatte til å reise på en annen type tur, og at de derfor ønsket å avbestille denne reisen og bestille noe nytt.

KILROY har brukt mye ressurser på å forhandle med sine leverandører for å få fraveket gebyrer – da de ikke har noe ønske om at kundene skal være misfornøyde. Det ble også sendt flere ulike nye reiseforslag til klager, hvor enkelte av de allerede bestilte flybillettene kunne benyttes også på en ny reise – slik at disse ikke ble tapt. Dette ønsket ikke klager å gå for.

Etter å ha avbestilt denne reisen, valgte klager selv å kontakte KILROYs kontor i Bergen for å bestille en helt ny reise. Istedenfor å refundere penger til klagers konto ble de derfor enig om å overføre de refunderbare beløpene til deres nye booking.

KILROY har satt opp en kort oppsummering over betaling og gebyrer:

- Klager bestilte en reise til totalt kr 55.900 per person, hvorav kr. 20.600 av dette var flybilletter.
- Klager betalte inn depositum på kr 17.000 per person, for å sikre pris og ledige plasser og slik at KILROY kunne bestille og utstede reisen.
- Klager avbestilte og skulle ha blitt belastet med kr. 9.317 pr person, pga. KILROYs regler fra sine leverandører.
- KILROY har likevel bare belastet kr. 5.689 i gebyr per person, hvilket inkluderer kr. 500 i KILROY avbestillingsgebyr og kr. 5.189 for utstedte ikke-refunderbare flybilletter.
- Totalt kr. 11.311 per person – som er differansen mellom innbetalt beløp kr. 17.000 og avbestillingsgebyr kr. 5.689 ble overført til kundenes nye bestilling, som en delbetaling av denne.

Klager har med andre ord betalt et gebyr til KILROY på kr. 5.689 per person for avbestilling av den opprinnelige reisen.

Det vises for øvrig til brev fra KILROY.

Nemnda bemerkar

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Det fremgår av arrangørens individuelle regler – som er en del av avtalen mellom partene - at arrangøren har andre og strengere avbestillingsregler enn de som fremgår av pakkereiseloven § 4-2 første ledd.

Det er adgang til å fastsette avvikende regler dersom arrangørens avbestillingsrett overfor tredjemann er begrenset, jfr. § 4-2 annet ledd. Arrangøren har dog en plikt til å begrense tapet, jfr. prinsippet i skadeserstatningsloven § 1-5, hvilket normalt innebærer en plikt til å forhandle med underleverandører. I arrangørens reisevilkår er det opplyst at avbestillingsgebyr på andre produkter enn fly vil variere, men alltid være på minimum 30%. I korrespondanse før avtaleinngåelse er det oppgitt at avbestilling av flybilletter vil koste minimum 50%.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to reiselivsrepresentantene, legger til grunn – slik som opplyst av arrangøren – at man har forhandlet seg frem til full refusjon fra underleverandørene, med unntak for de av de utstedte flybillettene som ikke var refunderbare. For disse har man forhandlet seg frem til en delvis refusjon. Etter å ha gjennomgått de tilsendte regnskapsskjemaer legger nemnda til grunn at refusjonen fra de forskjellige flyselskapene beløper seg til kr. 4.689,- pr person. Dette er beløpet som fremkommer når man legger sammen de innbetalte delsummene og trekker fra det som er tilbakebetalt av den enkelte underleverandør. Nemndas flertall finner etter omstendighetene at dokumentasjonsplikten er oppfylt i og med at regnskapsskjemaene er fremlagt. Nemndas flertall bemerkar at det har vært en lang prosess å få arrangøren til å fremkomme med tilstrekkelig dokumentasjon.

En samlet nemnd anbefaler at bestillingssystemet for fremtiden legges slik opp at det klart fremgår hva som refunderes av underleverandørene når en spesialtilpasset reise må avbestilles. Det vises til at det er arrangøren som har bevisbyrden for at utgiftene ikke er refunderbare.

Arrangøren har beregnet seg et avbestillingsgebyr på kr. 500, hvilket er i henhold til regelverket, se Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 – Avbestilling mot vederlag.

Nemndas mindretall, de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at ettersom retten for arrangøren til å fastsette avvikende regler innebærer unntak fra hovedregelen, vil arrangøren ha en klar dokumentasjonsplikt for hvilke utgifter som ikke er refunderbare. Arrangøren har i dette tilfellet forhandlet seg fram til delvis refusjon av beløpet, men har ikke dokumentert hvilke avtaler eller vilkår som konkret gjelder for refusjon og heller ikke hvilke beløp som faktisk er refundert til arrangøren. Mindretallet er derfor av den oppfatning at arrangørens dokumentasjonsplikt ikke er oppfylt og derfor ikke har anledning til å ta mer enn kr. 500 i avbestillingsgebyr pr. person, jf. hovedregelen i alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.2.

Avgjørelsen er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren blir gitt ytterligere refusjon.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)