

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om avbestilling av reise.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

23/15P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om avbestilling av reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakkereise, men har ikke betalt reisen, kun fått faktura med betalingsfrist 5. januar 2015. Han regnet med at reisen ikke ble bekreftet før den var betalt. I henhold til pakkereiseloven og Solfaktor sine egne reisebetingelser kan hele reisen avbestilles mot et mindre gebyr. I tillegg bestilte klager avbestillingsforsikring selv om han har reiseforsikring som også dekker dette.

Klager viser til Pakkereiseloven hvor følgende fremgår under pkt. 5.2: «Kunden har rett til å avbestille reisen mot å betale et rimelig administrasjonsgebyr som ikke skal overstige kr 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.» Videre står det at arrangøren kan sette avvikende betingelse, men at disse må i tilfelle være spesielt tydelige og lett forståelige. Klager mener dette ikke er tilfelle hos Solfaktor da dette fremgår helt nederst i deres reisebetingelser under «spesielle forhold» og det kommer ikke fram hvor mye som refunderes ved avbestilling. Solfaktor gir inntrykk av å selge pakkereiser, men følger ikke lover og regler for pakkereiser.

Vilkår for avbestilling av rutefly gjelder tydeligvis heller ikke ifølge Solfaktor. Ved bestilling av rutefly får man igjen skatter og avgifter når man avbestiller. Solfaktor hevder at dette ikke er tilfelle, men at klager kun får igjen deler av skatter og avgifter.

Klager kjøpte reisen hos Solfaktor.no fordi han ønsket å kunne endre tidspunkt og ev. avbestille mot et mindre gebyr fordi reisen var en julegave. Klager har fått tilsendt andre reisebetingelser fra Solfaktor som sier at flyreisen ikke kan refunderes. Klager har tilbudt seg å betale flyreisen, minus flyskatt. Iht. faktura har han fått tilsendt utgjør flybilletten kr 868 og flyskatt kr 2.458.

Det at Solfaktor har avvikende regler på pakkereiser pga. at de bestiller de rimeligste billettene hos flyselskapene med spesielle vilkår bør synliggjøres bedre ved bestilling og på faktura.

Klager har tilbudt seg å betale halvparten av flyskatten og avbestille reisen mot et gebyr på kr 1.355. Dette ble avvist av Solfaktor.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Solfaktor har i sitt svar til klager den 19.01.15 vist til sine vilkår og følgende gjelder: «For flere av våre reiser benytter vi rutefly. Ruteflyselskapene kan pålegge reisearrangøren å utstede flybilletter i god tid før avreise. Når en flybillett er utstedt har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet. Dersom den reisende avbestiller reisen etter at flybilletten er utstedt, må Solfaktor belaste den reisende med et gebyr tilsvarende prisen på flybilletten. Gebyret varierer avhengig av billettype og opplyses på forespørsel.».

Solfaktor har i sitt svar til nemnda den 16.02.15 informert om følgende vedrørende avbestilling: Dette er en pakkereise med rutefly og det fremgår følgende av pakkereiseloven: «når reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig, eksempelvis der arrangørens rett til refusjon fra sine underleverandører er begrenset, kan arrangøren sette avvikende betingelser fra ovenstående refusjonsregler. Kundens avbestillingsrett kan uansett ikke beregnes i større grad enn arrangørens rett ovenfor sine underleverandører.»

Videre viser Solfaktor til at det under deres vilkår for avbestilling av reisen, fremgår ulike vilkår for pakkereiser med charterfly og for pakkereiser med rutefly.

Når det gjelder pakkereiser med rutefly fremgår følgende: «De fleste flyselskapene krever at reisearrangøren utsteder flybilletter umiddelbart etter bestilling. Når en flybillett er utstedt har reisearrangøren en økonomisk forpliktelse overfor flyselskapet. Dersom den reisende avbestiller reisen etter at flybilletten er utstedt, må Solfaktor belaste den reisende med et gebyr tilsvarende prisen på flybilletten. Gebyret varierer avhengig av billettype og opplyses på forespørsel.».

Solfaktor skriver at bestillingen er bindende etter kredittsjekk, noe som tydelig kommer ved betaling med Collector faktura så binder man seg til reisen. Følgende fremgår på fakturaen «etter gjennomført kredittsjekk er bestillingen bindende, og normale avbestillingsregler gjelder selv om fakturaen ikke er betalt.»

På denne reisen får Solfaktor refundert prisen for hotellet, transferen og deler av flyskatten fra sine leverandører. I tillegg har de refundert servicepakken og avbestillingsforsikringen - som egentlig ikke er refunderbar.

Solfaktor har totalt refundert totalt kr 4.052 til klager.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

Nemnda bemerker:

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.

Avbestillingsfristen for pakkereiser mot å betale et rimelig gebyr er i utgangspunktet 42 dager før avreisedøgnet starter. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.5.2. Der reisen skal foregå med rutefly, som i denne saken, forholder det seg imidlertid annerledes fordi arrangørens rett til refusjon fra flyselskapet er begrenset. I et slikt tilfelle kan arrangøren sette avvikende betingelser. Etter en del korrespondanse har arrangøren tilbudt seg å refundere hotellutgiftene, kr 2.283, transferutgiftene, kr 620, servicepakken på kr 149, samt avbestillingsforsikringen.

Partene strides om hvor mye av to ubenyttede flybilletter som skal refunderes i forbindelse med at pakkereisen ble avbestilt.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger følgende til grunn:

Hvordan billettprisen er bygget opp og delt mellom grunnpris, drivstoffavgift og skatter fremgår av arrangørens mail av 19. januar. Nemnda legger disse opplysningene til grunn. Skatter og avgifter for de to flybillettene utgjør i følge faktura av 22. desember 2014 kr 2.458, og billettprisen er kr 868, tilsammen kr 3.326. Av de 2.458 er det enighet om at flyplassavgift, kr 510, skal refunderes. Det som da gjenstår er drivstofftillegget på kr 1.948.

Avvikende refusjonsordninger i forhold til reglene i Alminnelige vilkår for pakkereiser skal komme tydelig frem hvis de skal påberopes. Solfaktor benytter seg av begrepet «flybillett» for å klargjøre størrelsen på et eventuelt gebyr, men utvider begrepet «flybillett» til også å omfatte avgifter plassert under «flyskatt voksen» når gebyret skal spesifiseres ved avbestilling. Det viser at de avvikende betingelsene ikke er spesielt tydelige og lett forståelige.

Konsekvensen av at de avvikende betingelsene ikke er spesielt tydelige og lett forståelige er at klageren, etter flertallets syn, bør få avbestille reisen mot å betale det maksimalt tillatte administrasjonsgebyret i gjeldende vilkår på avtaletidspunktet, kr 300, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2, slik de lød før 1. januar 2015.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, er enige i at betingelsene ikke er spesielt tydelige og lett forståelige, men mener likevel at klageren bør betale flybillettene med kr 868.

Etter dette blir vedtak truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren bør få avbestille reisen mot å betale et administrasjonsgebyr på kr 300,-.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.