

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Avbestillingsgebyr ved kansellering av ruteflybilletter.

Dato

12.02.2018

Saksnummer

2017-02826

Tjenesteytere

Drømmereiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte rundreise for to personer på Sri Lanka i perioden 27.01.2018 - 08.02.2018. Totalpris kr. 44.700 på hele reisen. Klageren innbetalte kr. 15.600.

På grunn av klagers helsesituasjon og utbrudd av denguefeber på Sri Lanka ble den planlagte reisen avbestilt 1. oktober 2017.

Klager har vært i kontakt med flyselskapet Emirates og oppgitt sin booking referanse. Flyselskapet bekreftet at pengene for flybillettene har blitt refundert til Drømmereiser AS, men Drømmereiser vil ikke refundere innbetalingen for flybillettene fordi de ikke er refunderbare.

Klager viser til alminnelige vilkår for pakkereiser hvor følgende oppgis: 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. Klager avbestilte reisen i god tid og langt mer enn 42 dager før avreise.

Drømmereiser skriver at de vil refundere kr. 3.700 som er skatter og avgifter på flybillettene.

Klager krever tilbakebetaling av kr. 15.600, minus avbestillingsgebyret på kr. 500, totalt kr. 15.100.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Drømmereiser har anført at klager tok kontakt den 24. august 2017 for tilbud på reise.

11. september ble flybilletter og rundreise til Sri Lanka booket, og faktura ble sendt 12. september. På faktura fremgår beløpet og at det ikke er refunderbart.

12. september ga klager Drømmereiser beskjed om at hun ville kontakte lege for å sjekke om det var ok for henne å reise til Sri Lanka med tanke på vaksinasjoner med mer. Senere samme dag fikk Drømmereiser beskjed om at hun hadde snakket med både lege og vaksinasjonskontor. Begge instanser hadde da gitt klarsignal for at det var ok for henne å reise dit.

14. september ble billetter tatt ut etter bekreftelse fra klager på at betaling er gjort.

15. september får Drømmereiser en bekymringsmelding fra klager om at de har sett på NRK at det er et større utbrudd av dengue feber på Sri Lanka. Drømmereiser har vedlagt et skriv de mottok fra Sri Lanka som dokumenterte at dette var under kontroll.

2. oktober valgte klager å avbestille. Informasjon om at beløpet ikke er refunderbart har tidligere blitt kommunisert flere ganger pr mail.

26. oktober fikk Drømmereiser e-post fra klager om at de har vært i kontakt med Emirates som opplyste at flybilletter er blitt refundert til Drømmereiser. Dette finner Drømmereiser merkelig da de er et non-lata byrå og dermed må bruke en billettutsteder for å ta ut flybilletter. Det medfører at ingen penger vil gå mellom Emirates og Drømmereiser, men via Drømmereiser og billettutsteder. Opplysninger Drømmereiser har i forhold til disse billettene er at de ikke er refunderbare.

Dette er informasjon i amadeus: TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF CANCEL. CHANGES ANY TIME – CHANGES NOT PERMITTED.

Disse reglene gjelder for bookinger i T, L og Q klasse, som er de tre rimeligste kategoriene. Flybillettene ble booket i T klasse. Først i K klasse gis det mulighet for endring/refusjon, men selv da tilkommer det gebyrer. Emirates tar kr. 1.500 pr. billett i gebyr. Følgende er informasjon i amadeus for K klasse: CHARGE NOK 1.500 FOR CANCEL/ REFUND.

De aller rimeligste flybillettene pleier å ha veldig strenge regler for både billetteringsfrister og refusjon, noe som sikkert mange har erfart når man selv bestiller online på nettet. De samme reglene gjelder ved bestilling hos reisebyrå. I dette tilfellet var det altså den aller rimeligste billetten av tre non-refundable bookingklasser som ble booket.

30. oktober tilbød Drømmereiser å tilbakebetale kr. 3.752. Beløpet inkluderer tilbakebetaling av depositum (minus kr. 500 pr. person i henhold til pakkereiseloven), og flyskatter. (minus YQ og YR skatter - NO REFUND OF THE FARE AND CARRIER IMPOSED FEES - YQ AND YR). YQ skattene var ca. kr. 2.400 pr. person.

Drømmereiser mener at det er blitt tydelig kommunisert at beløp innbetalt ikke er refunderbare og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Drømmereiser AS.

Nemnda bemerker

I medhold av pakkereiseloven § 4-2 første ledd, jfr. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2, har kunden som hovedregel rett til å avbestille reisen mot å betale et rimelig vederlag som ikke skal overstige kr. 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter.

Det er adgang til å fastsette avvikende regler dersom arrangørens avbestillingsrett overfor tredjemann er begrenset, jfr. § 4-2 annet ledd.

Saken gjelder avbestillingsgebyr på en spesialtilpasset reise. Reisen, som skulle ha funnet sted i perioden 27. januar til 8. februar 2018, ble avbestilt 8. oktober 2017.

I et slikt tilfelle er det reisearrangøren som har bevisbyrden for at utgifter som har påløpt til flybilletter etc. ikke er refunderbare slik at vilkårene for å fastsette avvikende regler foreligger. Arrangøren må legge frem faktura på betalte billetter og dokumentere at de ikke var refunderbare. Dersom dokumentasjonsplikten ikke er oppfylt, har reisearrangøren ikke anledning til å ta mer enn kr. 500 i avbestillingsgebyr per person jf. hovedregelen i alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.2.

Arrangøren er ikke et iata-byrå, og er henvist til å bestille flybilletter gjennom en billettutsteder. Det kan se ut til at arrangøren ikke har vært i kontakt med billettutstederen i forbindelse med saken. Som dokumentasjon for at billettene ikke var refunderbare har arrangøren kun sitert informasjon fra Amadeus billettsystem.

Klageren har å sin side vært i kontakt med flyselskapet Emirates, som i epost av 7. desember 2017 opplyser følgende:

“We’ve refunded the tickets from our end following its fare rules. But to find out if any refundable amount is due to you, please take it up with them.

We can’t comment on your travel agent's refund or cancellation policy.”

Nemnda er på denne bakgrunn av den oppfatning at arrangørens dokumentasjonsplikt ikke er oppfylt. Alle billetter som selges gjennom Amadeus kommer automatisk inn i BSP (IATA Billing and Settlement Plan). Kopi av denne linken, som inneholder alle transaksjoner i forbindelse med billetten, burde etter nemndas syn ha vært vedlagt som dokumentasjon fordi det er arrangøren som har bevisbyrden for at det ikke er refundert mer enn flyskatten.

Nemnda nevner for fullstendighetens skyld at arrangøren uansett ville ha hatt en plikt til å begrense tapet, jfr. prinsippet i skadeserstatningsloven § 1-5, hvilket normalt innebærer en plikt til å forhandle med underleverandører. Klageren foreslo å endre destinasjonen til Dubai, uten å få noen respons på det.

Etter nemndas syn har arrangøren, slik saken ligger an, ikke har anledning til å ta mer enn kr. 500 i avbestillingsgebyr pr. person, jf. hovedregelen i alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.2.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får tilbakebetalt det innbetalte depositum, fratrullet kr. 1.000 i avbestillingsgebyr.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)