

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om avbestilling og refusjon av innbetalt beløp.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2017-00606

### Tjenesteytere

Solheim Event og Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person til Sunny Beach, studio i perioden 07.06.2017 - 14.06.2017. Totalpris kr. 6.890.

Klager betalte reisen innen fristen 08.12.2016. Hun fikk ingen bekreftelse på at reisen var innbetalt til Solheim Event og Reiser AS

Klager ønsket å avbestille reisen den 13.02.2017. Solheim Event og Reiser AS vil ikke refundere kr. 6.890 som klager betalte for reisen.

Klager viser til avbestillingsreglene i pakkereiseloven og mener at det ikke bør være gebyr når hun avbestiller ca. 100 dager før avreise. Solheim Event og Reiser AS har informert klager om at de har egne regler slik at pakkereisen hverken kan avbestilles eller overdras til andre.

Klager ønsker hjelp til å løse konflikten med Solheim Event og Reiser AS da hun ønsker å avbestille reisen og få refundert kr. 6.890, ev. muligheten til å selge turen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Solheim Event og Reiser AS anfører at de ikke sender ut bekreftelse på at de har mottatt betaling for sine reiser. Billetter på turen blir utstedt 14 dager før avreise.

Den 13. februar skriver Solheim Event og Reiser AS til klager at det er så mange som ønsker å trekke seg, så det går ikke da flybilletter og hotellrom er booket.

Til nemnda skriver Solheim Event og Reiser AS: "Hei, at reisebyråer har bindende påmelding på sine reiser er ikke uvanlig, og opplyst om flere ganger på vår hjemmeside: [www.singelturer.com](http://www.singelturer.com). Om alle bare skulle trekke seg så ville jeg gått konkurs. Flybilletter og hotellrom blir booket fortløpende.

Ser ikke at jeg har noe mer reell informasjon til dette. Et par av mine kunder har tatt advokat pga. arrangementer med bindende påmelding, og ikke kommet noen vei med dette, da jeg som bedrift har rett til å ha regler og frister."

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solheim Event og Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av pakkereiseloven § 4-2. Loven er ufravikelig. Det er utarbeidet Alminnelige vilkår for pakkereiser som sist ble revidert 1. januar 2015. Vilkårene regulerer forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

I medhold av vilkårene punkt 5.2 kan kunden avbestille reisen mot et vederlag som etter avtale er satt til kr. 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter. I den foreliggende sak ble reisen avbestilt 13. februar 2017, etter at klageren hadde fått en forespørsel fra selskapet om hun skulle være med til Bulgaria. Dato for utreise er 7. juni 2017, hvilket er mer enn 42 dager etter dato for avbestilling. Klageren innbetalte reisens pris den 8. desember 2016.

Reglene gir arrangøren en begrenset adgang til å sette avvikende betingelser. Det gjelder særlig der hvor arrangørens rett til refusjon fra underleverandørene er begrenset. Det er arrangøren som må dokumentere at slike utgifter er pådratt. I denne saken har det vært anledning til det, uten at billettene er fremlagt. Arrangøren har ikke kommentert saken overfor nemnda, utover å nevne at hun "som bedrift har rett til å ha regler og frister".

Nemnda finner at det ikke foreligger særegne forhold i denne saken som gjør det berettiget å sette avvikende betingelser. Etter nemndas syn bør klageren få tilbakebetalt det innbetalte beløpet på kr. 6.890, fratrullet kr. 500 person i administrasjonsgebyr.

Avbestillingsbeskyttelse kan forsikres i forbindelse med reiseforsikring. I medhold av pakkereiseloven § 4-3 skal arrangøren tilby kunden en avbestillingsbeskyttelse som skal gi kunden rett til å avbestille pakkereisen vederlagsfritt, eventuelt mot et mindre administrasjonsgebyr. Aksepterer kunden tilbudet, skal forsikringen formidles med arrangøren som agent for vedkommende selskap. Det betyr blant annet at arrangøren må innfri opplysningsplikten etter forsikringsavtaleloven § 2-1. Tilbud bør, for å tilfredsstille lovens krav, fremsettes rutinemessig, uttrykkelig og konkret ved bestilling, ikke bare i form av opplysninger i turkatalog eller lignende. I denne saken er det ikke fremlagt noen dokumentasjon på at bestemmelsen er overholdt.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren tilbakebetaler kr. 6.390.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)