

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-00765

Tjenesteytere

USA Experten Ok Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en gruppereise til Vilnius for 18 personer i perioden 24.03.2017 - 27.03.2017.

Klager avbestilte reisen 24.01.2017. Turen var planlagt til 24.03.2017. Klager ble pålagt å betale et gebyr på kr. 500 per deltaker ved avbestilling. Klager betalte gebyret på kr. 7.500 som var en forutsetning for at de kunne avbestille reisen.

Klager hadde ikke fått noe krav om å levere inn deltakerliste eller noen muntlig eller skriftlig informasjon i forhold til avbestillingsbetingelser. USA Experten informerte klager om at selskapet allerede hadde betalt et større beløp for reisen som da var to måneder frem i tid. Klager har ikke mottatt noen dokumentasjon på hva disse utgiftene konkret dreide seg om, selv om de ba om det.

Klager opplever det som urimelig at de måtte betale kr. 500 per person i gebyr og er uenig i USA Experten Ok Reisers håndtering av deres avbestilling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager aksepterte USA Experten Ok Reiser tilbud av 11.08.2016 og reisen ble bestilt 06.09.2016.

USA Experten ble kontaktet av klager 17.01.2017 da de ønsket å kansellere bestillingen helt eller delvis, ettersom de mente de kunne bestille fly og hotell hver for seg på egen hånd til en lavere pris enn den som ble akseptert i september 2016.

USA Experten meddelte at dette dessverre ikke lot seg gjøre basert på at det ville medføre gebyrer fra USA Expertens leverandører. USA Experten oversendte grupperegler fra SAS som viser at gebyrer inntreffer så kort tid før avreise. Den videre uenighet om mulighet til å avbestille, størrelse på ev. gebyr og frister, er etter USA Expertens syn preget av at kjøper underveis endret kontaktperson.

I et forsøk på å avslutte saken i minnelighet tilbød USA Experten den 23.01.2017 å kansellere hele reisen mot et gebyr på kr. 500 per person. Det var da basert på 18 reisende. Ved fakturering endret USA Experten dette til 15 som da var det endelige antallet.

USA Experten anfører at gebyret på kr. 7.500 på langt nær dekker de faktiske kostnadene USA Experten har hatt i forbindelse med denne turen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra USA Experten Ok Reiser AS.

Nemnda bemerker

Reglene om avbestilling av pakkereiser fremgår av pakkereiseloven § 4-2. Det følger av bestemmelsen at kunden kan avbestille en pakkereise, men at arrangøren i så fall kan kreve et passende gebyr. Gebyret fastsettes på bakgrunn av tidspunktet for avbestillingen og pakkereisens karakter.

Det er videre utarbeidet Alminnelige vilkår for pakkereiser. Disse vilkårene bygger på pakkereiselovens bestemmelser og regulerer nærmere forholdet mellom reisearrangør og forbruker.

I medhold av pakkereisevilkårene punkt 5.2 kan kunden avbestille reisen mot et rimelig vederlag som etter avtale er satt til kr. 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter. Etter dette tidspunkt øker vederlaget arrangøren kan beregne seg.

Det fremgår av dokumentasjonen at reisen ble bestilt 6. september 2016 og forsøkt reforhandlet 17. januar 2017, angivelig på bakgrunn av at klageren mente at hun kunne bestille reisen billigere hvis hun bestilte fly og hotell separat. Arrangøren tilbød seg den 23. januar 2017 å kansellere reisen mot et gebyr på kr. 500 per person. Klageren ønsket å kansellere bestillingen, men opplevde gebyret som urimelig.

Nemnda kan i dette tilfellet ikke se at klageren har krav på ytterligere refusjon. Arrangøren har ikke beregnet seg et større avbestillingsgebyr enn det man etter regelverket har krav på.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får ytterligere refusjon.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)