

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder refusjon av innbetalt depositum.

### Dato

..

### Saksnummer

271/13P

### Tjenesteyter

Lowcostholidaysno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Lowcostholidays.no**

**Reisemål: Spania, Gran Canaria**

**Antall reisende: 1**

**Reisens pris: 8.446,-, hvorav hun har innbetalt kr 4.787,-.**

**Tidsrom: 171213 - 311213**

### Saken gjelder:

Saken gjelder refusjon av innbetalt depositum.

**Klageren anfører at Lowcostholidays ikke vil tilbakebetale noe av det innbetalte depositumet fordi de hevder at det meste av dette er brukt til å betale for en flybillett som ikke kan refunderes. Klageren har kvittering på betalt depositum for fly, hotell og transfer. Lowcostholidays har endret dette til å være innbetalt beløp for flybillett. Lowcostholidays har skrevet at klageren er vanskelig og «ikke vil høre på dem».**

De er ikke villige til å gi klager skriftlig forklaring på hvorfor depositumet er omgjort til flybillett.

**Lowcostholidays.no anfører at siden klageren ikke har betalt inn hele beløpet, vil det si at dersom reisen blir avbestilt, vil den reisende ikke få igjen noe.**

Klager vil miste beløpet som er anvendt til reservasjon av flybilletten, samt depositum for hotell og transfer. Det gjøres oppmerksom på at avbestilling av fly er 100 % avgift, for hotell og transfer er 25 % gebyr dersom det er 21 dager eller mer til avreise.

Lowcostholidays viser til vilkår og betingelser på sine hjemmesider.

## **Nemnda bemerker:**

Hovedreglene om avbestilling fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser. Vilkårene er utarbeidet av reiselivsbransjen og forbrukerombudet.

De er utformet i medhold av pakkereiseloven med forskrifter.

Alminnelige vilkår for pakkereiser supplerer bestemmelsene i loven og forskriftene.

I vilkårene punkt 3.2 fremgår grenser for depositumets størrelse.

Unntatt fra disse grensene er reiser der arrangøren kan dokumentere spesielle økonomiske forpliktelser før reisen starter. Som eksempel er nevnt pakkereiser knyttet til rutefly med tilhørende betalingsforpliktelser for arrangøren.

I slike tilfeller kan depositumet økes til det dokumenterte beløpet.

Reisearrangørens vilkår må utformes på en slik måte at de er forståelige for kunden. I reisebekreftelsen utstedt 6. april 2013 fremgår det at det er innbetalt kr 4.787,-.

Kr. 3.658,- står til rest og må betales innen 22. oktober. Det er lagt ved en reiserute og fakturaer for hotell og transfer. Av reiseruten fremgår det at billettprisen er kr 4.287,-. Av denne summen er kr 2.143,- utestående, dvs. at det innbetalte depositumet ser ut til å være anvendt slik at det tjener som depositum for ca. halve prisen på flybilletten.

Ved mail av 23. september 2013 avbestilte kunden reisen. Siden det da var mer enn 42 dager til avreise, var kunden av den oppfatning at hun kun skulle betale en administrasjonsutgift på kr 300,-, slik det fremgår av arrangørens vilkår punkt 8.3. Arrangøren krevde imidlertid å få beholde hele det deponerte beløp, blant annet fordi det var bestilt flybillett gjennom Norwegian. Det blir anført at depositumet ble anvendt til å betale hele flybilletten.

Lowcostholidays har videre opplyst at de har beholdt restbeløpet til dekning av 10% av avtalt pris for hotell og transfer.

Opplysningene ovenfor stemmer ikke med Lowcostholidays egne opplysninger til kunden. I vedlegg til reisebekreftelsen har Lowcostholidays selv fordelt det innbetalte beløpet med kr 2.143,- som depositum for flybillett, kr 2.550,- til hotellet og kr 93,- til dekning av transfer.

Reisen ble avbestilt i slutten av september. Avreisedato var 17. desember.

Når et reiseprodukt avbestilles mer enn 42 dager før avreisedøgnet kan administrasjonsgebyret ikke overstige kr 300,-. Arrangøren har en viss adgang til å vedta avvikende regler, men da må reisens særegne og dokumenterbare karakter gjøre dette rimelig. Nemnda kan ikke se at saken ligger slik an her.

## **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får tilbakebetalt hele det innbetalte beløp med fradrag av kr 300,- i administrasjonsgebyr.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.*