

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingskostnadene.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2016-01158

Tjenesteytere

HRG Bennett Ferie

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise til Cuba hos HRG Bennett Ferie. De bestilte først en tur med Ving til ca. kr. 60.000 og en tur med Apollo til ca. kr. 80.000, men klager mente disse ble for dyre, så de ble avbestilt. Reisekonsulenten hos HRG ble informert om at disse turene ble for dyre for klager og hun skulle legge opp en tur gjennom deres agent på Cuba som skulle bli rimeligere.

Turen reisekonsulenten satte sammen bestod av 1 ukes cruise rundt Cuba og en uke på Cuba. Dette inkluderte også rutefly med KLM fra Kristiansand til Havanna. Det meste av kontakten mellom klager og reisekonsulenten foregikk per telefon.

Klager mottok en e-post med program og gav beskjed om at det så bra ut. De fikk så en ny e-post med pris kr. 61.950. Klager så ikke at det står per person i denne mailen. Klager anfører at det skulle de nok ha oppdaget, men siden de hadde gitt beskjed til reisekonsulenten om at deres budsjett var på ca. 60.000, la de ikke merke til dette.

Klager betalte depositumet på kr. 30.000. De fikk ingen opplysninger om avbestillingsregler. Deretter fikk de en telefon fra HRG som ba de komme inn å betale resten av turen på ca. 90.000. Klager ble sjokkert av prisen da det ikke var det de hadde avtalt. HRG henviser til e-post der det står at prisen er per person, noe klager ikke hadde sett.

Klager ba han avbestille turen. Reisen ble bestilt 8. januar, mer enn 42 dager før avreise. Klager har ikke fått tilbake hele depositumet, kun kr. 19.200.

Da klager avbestilte reisen, hadde de flere telefoner med HRG, men han ville ikke gi seg på tilbakebetalingen, heller ikke da klagers mann gikk inn og snakket med

han, så det var ingen enighet fra klagers side. De hadde ikke noe valg enn å godta avbestillingskostnaden.

Klager har nettopp kommet hjem fra Cuba og har deltatt på en tilsvarende reise til en pris på ca. kr. 65.000,- for 2 pers med dyrere cruisebåt med oppgradering både på cruiset og i Varadero, samt på hotellet i Havanna. Klager mener det er helt umulig å komme opp i den prisen HRG ville klager skulle betalt for turen.

Klager krever å få hele depositumet refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

HRG Bennet ferie bestilte og videreformidlet pris til klager. Det fremgår av vedlegg på tilbud og oppdatert tilbud, at prisen er per person.

HRG anfører at det originale tilbudet er litt mer uklart enn oppdatert tilbudet. Her fremgår det veldig klart at pris er per person.

Klager hadde en bestilling hos HRG med Ving til pris ca. kr. 60.000. Den ble bestilt 09.08.2016 og avbestilt da de valgte tilbudet på vedlegg ble bekreftet, ca. 12.08.2016. Fra 12. - 31.08.2016 var det diverse kontakt mellom klager og HRGs kundekonsulent. Det dreide seg om type lugar (suite med balkong) på cruiset og hotell 16. - 20.01.2016 som ble oppgradert til Jr suite.

Reisekonsulenten hos HRG har hele tiden vært klar på at en slik tur igjennom Viking World, ville bli dyrere enn charter tur.

Avbestillingskostnaden ble forsøkt redusert, men det lyktes de ikke med hos Viking World. Klager var på kontoret HRG og kostnaden og ble avklart med han før avbestillingen ble foretatt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra HRG Bennett Ferie.

Nemnda bemerker

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

I medhold av vilkårene 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.

I vår sak ble det sendt ut faktura for innbetaling av depositum på kr. 30.000 den 30.august 2016. Først da det noe senere kom krav om innbetaling av ca. kr. 90.000 i

tillegg til depositumet, forsto klageren at reisen var priset per person og ikke oppga totalsummen. Nemnda legger til grunn at det er klageren som i utgangspunktet kan lastes da det ikke ble oppdaget at prisen var oppgitt per person.

I denne saken får dette imidlertid etter nemndas vurdering ingen betydning. Reisen skulle vært foretatt fra 8. januar 2017. Det vedlegger lite dokumentasjon som kan oppklare hvilken kontakt det har vært mellom partene i september/oktober, men det fremgår av korrespondanse at det har vært telefonkontakt. Det fremgår også av et brev datert 16. november 2016 til arrangøren at klageren på dette tidspunkt har vært i kontakt med forbrukerrådet og transportklagenemnda fordi hun ikke har fått tilbakebetalt depositumet etter å ha avbestilt reisen. Altså ligger hennes avbestilling i tid før dette tidspunkt, og 16. november 2016 er uansett mer enn 42 døgn før avreisedøgnet starter.

Arrangøren hevder at klageren er bundet av avbestillingsvilkår som er utformet av Viking World Tours. Reglene angitt i Alminnelige regler for pakkereiser gir arrangøren en begrenset adgang til å sette avvikende betingelser. Det er arrangøren som må dokumentere at slike utgifter er pådratt. I denne saken har det vært anledning til det, uten at det er fremlagt noen dokumentasjon.

Nemnda finner at det ikke foreligger særegne forhold i denne saken som gjør det berettiget å sette avvikende betingelser. Etter nemndas syn bør derfor klageren få tilbakebetalt det innbetalte depositumet fratrullet kr. 500 per 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. 9.800.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Mette Morseth (Apollo Reiser AS)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)