

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Avbestilling av reise til Malta, 9. - 23. november 2009. Tvist vedrørende avbestillingsgebyr.

### Dato

..

### Saksnummer

77/10

### Tjenesteyter

ExpertReiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: ExpertReiser

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 15.360

### Saken gjelder:

Avbestilling av reise til Malta, 9. - 23. november 2009.

Tvist vedrørende avbestillingsgebyr.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 15. april 2010 reise til Malta.

Pris for reisen var kr 7.495 per person. Forutsetningen for at det skulle være en pakkereise var at det måtte være minst 10 deltakere.

Ved bekreftelse ville det bli utstedt en depositumsfaktura på kr 500 per person.

Da klagerne ikke fikk svar fra ExpertReiser, regnet klagerne med at det var for få påmeldte. De forandret sine reiseplaner og avbestilte reisen 3. mai 2010.

Samme dag fikk klagerne svar på e-post at de var påmeldt på reisen.

Det ble samtidig opplyst at slutfaktura per person var kr 9.360.

Dette var en prisøkning på 24,9 %. Videre ble det sagt at depositumsfaktura og bekreftelse ble sendt i posten 27. april.

Denne hadde klagerne ikke mottatt.

Klagerne har fasthold sin avbestilling. Etter deres vurdering plikter de å betale avbestillingsgebyr/depositum på kr 500 per person.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

### **ExpertReiser har i det vesentlige anført:**

ExpertReiser har samarbeidet med Mrs Kirsten Rønning, som er oppdragsgiver for disse turene. Program og priser ble sendt ut iflg. navnelister fra mrs Rønning.

Plassene måtte bekreftes senest den 12. april.

Påmelding fra Mr Qvam fik ExpertReiser den 15. april - altså tre dager etter fristens utløp. ExpertReiser mener av denne grunn at oppgitte priser og regler ikke gjelder for ham.

ExpertReiser fikk forlenget fristen fra Lufthansa frem til 26. april.

Derfor ble det også reservert plasser til Mr Qvam og hans frue.

Den 27. april ble det sendt bekreftelse til alle som hadde meldt seg på turen.

Alle fikk en depositumsfaktura på 3.000 kroner.

Mr Qvam fikk oppgitt følgende priser: Gruppebestilling: kr 14.990.

Individuell bestilling kr 15.360.

Qvam avbestilte reisen den 3. mai. En avbestilling medfører at man taper depositumet da billettene allerede var utstedt. Qvam plikter å betale kr 6.000.

Etter mye korrespondanse har ExpertReiser besluttet å redusere depositumet til kr 2.000.

Det vises for øvrig til ExpertReisers brev.

### **Nemnda bemerker:**

Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 1. Klager sendte sin bestilling på e-post den 15. april 2010.

Bestillingen ble bekreftet ved ExpertReisers brev av 27. april 2010.

Avtale mellom partene anses inngått på dette tidspunkt.

I og med at ExpertReiser aksepterte bestillingen, ser nemnda bort fra at påmeldingsfrist var satt til 12. april.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller annet lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det fremkommer av det vedlagte turprogram at reisens pris var kr 7.490 per person. Det fremkommer videre at prisen er beregnet på en gruppe på 10 personer, og at prisene må omkalkuleres dersom det blir færre deltakere. Det fremkommer videre av turprogrammet at det vil bli utstedt en depositumfaktura på kr 500 per person, og at depositumet ikke ville være refunderbart ved avbestilling etter 12. april.

Klager avbestilte reisen etter 12. april 2010 og hadde følgelig ikke rett til refusjon av depositumet, jf opplysningene på turprogrammet. Det er partene enige om.

De er imidlertid uenig om størrelsen på dette. ExpertReiser mener at rett depositum er kr 3.000 per person, mens klager mener at depositumet er kr 500 per person.

Så vidt nemnda forstår, er ExpertReiser begrunnelse for å øke depositumet at det ikke har meldt seg 10 reisende, jf bestemmelsen om at «prisene» i så fall må omkalkuleres.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at depositumet ikke bør settes høyere enn kr 500 per person. Ved vurderingen legger nemnda avgjørende vekt på at det i turprogrammet er angitt et depositum av denne størrelse.

Det fremgår ikke av bestemmelsene at depositumet vil måtte økes dersom det blir færre enn 10 deltakere. Informasjonen om at prisene må omkalkuleres dersom det blir så få deltakere kan etter nemndas vurdering ikke gi hjemmel for også å øke depositumet. Dersom ExpertReiser hadde ment dette burde de ha uttrykt dette klart.

Nemnda anbefaler etter dette at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*