

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder tilbakebetaling av depositum.

Dato

..

Saksnummer

22/14P

Tjenesteyter

Pacific Reisebyrå

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Pacific Reisebyrå

Reisemål: Filippinene

Antall reisende: 4

Reisens pris: 75.850,-

Tidsrom: 151213 - 030114

Saken gjelder:

Saken gjelder tilbakebetaling av depositum.

Klageren bestilte 23. oktober 2013 en tur for fire personer gjennom Pacific Reisebyrå AS. Turen gikk til flere destinasjoner, med hoveddestinasjon Filippinene.

Den 31. oktober betalte klageren inn et depositum på kr.20.000,-. Den 1. november fikk han oversendt et foreløpig reiseopplegg. Den 9. november ble Filippinene rammet av en tyfon. Klageren innhentet reiseråd fra Den norske ambassade i Manila, og det fremgikk at UD frarådet nordmenn å reise til deler av Filippinene, herunder Boracay, som var klagerens reisemål på Filippinene. Den 15. november bestemte klageren seg for å kansellere den delen av reisen som omfattet Filippinene. Reisemålet i Østen ble etter avtale med reisearrangøren endret fra Filippinene til Thailand. Klageren har kun fått igjen kr 9.500,- av et depositum på kr 20.000,-. Han mener å ha krav på å få tilbake hele depositumet siden situasjonen han kom opp i er spesiell. Han hevder at han ikke har fått noen opplysninger om avbestillingsforsikring av byrået.

Pacific Reisebyrå viser til at klageren bestemte seg for å avbestille reisen ca. en måned før avreisedato. Arrangøren sto etter tyfonen i nesten daglig kontakt med hotellet

på Boracay. Hotellet opplyste at Boracay og Manila var så å si uberørt av tyfonen, og dette ble videreformidlet til klageren. Da klageren likevel valgte å avbestille den delen av reisen som gikk til Filippinene ble han informert om at et depositum vanligvis ikke refunderes, da det allerede var videreformidlet til flyselskap og hotell for at setene/rommene skulle reserveres.

Pacific Reisebyrå tilbød likevel å tilbakebetale kr 9.500,- av depositumet fordi situasjonen var så spesiell. Dette beløpet ble senere trukket fra i betalingen for den endrede reisen til Thailand.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Reisevilkårene til reisearrangøren kan leses på deres nettsider. Der fremgår det at dersom flyselskap/hotell/landarrangør krever depositum for holde en reservasjon, refunderes ikke depositumsbeløpet etter innbetaling. Dette har reisearrangøren forholdt seg til. De kr 9.500,- var innbetalt for å reservere flybilletter klageren benyttet i det alternative reiseopplegget og gikk derfor ikke tapt.

Lov om pakkereiser og reisegaranti har i fjerde kapittel regler om avbestilling. Det fremgår av § 4-1 at «Kunden har rett til å avbestille pakkereisen dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dager før pakkereisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at disse forhold også vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen skal ta til etter avtalen.»

Som det fremgår, gjelder ikke retten til vederlagsfri avbestilling når de ekstraordinære forholdene inntreffer tidligere enn 14 dager før avreisen. På avbestillingstidspunktet hadde arrangøren fått bekreftet fra hotellet på Boracay at forholdene var i ferd med å normaliseres. Flytrafikken gikk som normalt. Boracay var ifølge reisearrangørens mail datert 19. november heller ikke lenger inkludert i UDs reiseråd til Filippinene.

Det fremgår av klagen at klageren uten hell har forsøkt å få erstattet utgiftene gjennom sin reiseforsikring.

Nemnda har ikke problemer med å skjønne at klageren ville avbestille en reise til et område som kort tid i forveien var blitt rammet av en tyfon. Spørsmålet er hvem som skal bære utgiftene ved kanselleringen. Etter nemndas syn er det klageren som er nærmest til å gjøre dette. Arrangøren har tatt klart forbehold i sine reisevilkår om at depositum som er innbetalt for å holde en reservasjon på hotell eller hos flyselskap ikke refunderes.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt noen erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Line Vestgård, Kilroy 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.