

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om ny reise etter kansellering.

Dato

18.09.2019

Saksnummer

2019-02270

Tjenesteytere

Detur Norge NUF

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med innkvartering i et "FAMILY ROOM" med all inclusive på Hotel Side Star Beach, Side, Tyrkia i perioden 05.07.2019 - 19.07.2019. Totalpris kr. 41.997.

Den 27.05.2019 fikk klager beskjed om at reisen var kansellert grunnet lav interesse.

Detur har ikke har dokumentert årsaken til kanselleringen. Klageren viser til at Detur ikke svarer på spørsmål om dokumentasjon for manglende interesse for feriereisen.

Klager krever feriereisen gjennomført som bestilt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På grunn av lav inntegning på charterreiser til Tyrkia besluttet Detur å innstille alle sine charterfly fra Norge for sommeren 2019. Detur har heller ingen andre reiser å tilby fra Norge i 2019. Informasjon om dette ble meddelt alle innbookede gjester i god tid før fristen i henhold til punkt 6.1 i alminnelige vilkår for pakkereiser.

Detur ser at klager sier han ikke har blitt meddelt sine rettigheter og vilkår for charterreiser. Klager har betalt inn depositum for reisen på Deturs hjemmeside. Her er det ikke mulig å gjennomføre betaling uten å bekrefte at man er kjent med reisevilkårene. Klager har selv fysisk haket av for at han var kjent med vilkårene før betalingen ble gjennomført. I tillegg ble det ved bestilling sendt mail til klager hvor det ble informert om alminnelige vilkår for pakkereiser og Deturs vilkår for reiser med charterfly.

Klager har selv har kontaktet hotellet i Tyrkia for å forsøke å bestille rom på egen hånd etter at han mottok beskjed om kanselleringen. På grunn av språkproblemer har han ikke klart å løse dette, noe som ble notert i bestillingen etter telefonsamtale med klager. Han ba derfor Detur undersøke om det var mulig å bestille hotell via Detur. Han fikk da informasjon om at de kunne undersøke pris, men at dette ville bli en pris uavhengig av pakkereisen han hadde bestilt. Deturs produktavdeling ga så en pris på kun innkvartering som klager oppfattet som useriøs. Ved en bestilling på kun innkvartering ville klager ikke oppnå sommerrabatt som han hadde fått ved bestilling av pakkereisen da denne var knyttet til en kampanje for Deturs fly.

Innbetalt depositum ble den 28.05.2019 tilbakeført til klager.

Detur kan ikke se at klager har rett på kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Detur Norge NUF.

Nemnda bemerker

Det fremgår av pakkereiseloven § 9 første ledd punkt e) at det før det inngås avtale om pakkereise skal opplyses om minste antall personer som kreves for at pakkereisen skal gjennomføres, samt om fristen for å avlyse reisen dersom antallet ikke oppnås.

I medhold av pakkereiseloven § 10 første ledd skal opplysninger som nevnt i § 9 første ledd gis på en tydelig måte og i fremhevet form. Dersom opplysningene gis skriftlig, skal de være lett leselige.

Pakkereiseloven § 23 gir arrangøren adgang til å avlyse pakkereisen dersom antall personer påmeldt til pakkereisen er lavere enn minsteantallet oppgitt i avtalen. Arrangøren må underrette om avlysningen innen fristen fastsatt i avtalen, men senest 20 dager før reisen begynner når reisen har en varighet på mer enn 6 dager.

Det er opplyst at reisen ble bestilt 21. januar 2019 og at den hadde en varighet på mer enn 6 dager. Reisen ble avlyst ved mail av 25. mai 2019, dvs. 40 dager før avreisedatoen. Isolert sett er derfor avlysningen meddelt innen lovens frist.

Arrangøren har ikke vedlagt sine vilkår, men nemnda har gjennomgått det som ligger på nettet.

På Deturs hjemmeside finner man nederst på siden blant annet fanen "Reiseinformasjon". Under fanen ligger blant annet "Reisevilkår for pakkereiser", med et utdrag av "Alminnelige vilkår for Pakkereiser" samt overskriften "Vilkår for reiser med charterfly gjelder for:

- Corendon Airlines".

Man blir oppfordret til å klikke på en blå lenke for å lese vilkårene.

Vilkårene fremkommer i 10 underpunkter. Underpunkt 6 omhandler:

"6. Arrangørens rett til å kansellere eller endre reisen uten erstatningsplikt

6.1. For få tilmeldte

Arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel han i sine individuelle betingelser har satt som vilkår for å avvikle reisen. Fristen må ikke settes kortere enn:

- 20 dager før avreisedøgnet starter ved reiser som varer i mer enn 6 dager.
- 7 dager før pakkereisen begynner ved reiser som varer mellom 2 og 6 dager.
- 48 timer før pakkereisen begynner ved reiser som varer i mindre enn 2 dager.

Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til kunden senest ved fristens utløp. Arrangøren plikter å gi kunden beskjed om kansellering etter dette punkt så snart som mulig. Ved kansellering etter dette punkt skal alle av kunden innbetalte beløp refunderes så snart som mulig.

Detur NUF minimumsantall:

- a) 95 % av antall seter på flyet må være solgt.
-

Avlysning vil skje senest 20 dager før avreisedøgnet starter."

Basert på opplysninger på nettet legger nemnda til grunn at gjennomsnittlig beleggsprosent på Norwegians rutefly i oktober 2018 var 87,4 %. SAS hadde en beleggsprosent på 74,6 % på en eldre måling. Reiselivsbransjen har opplyst at deres gjennomsnittsbelegg på charterturer er over 97 %.

Ved avgjørelsen av saken har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at et krav om en beleggsprosent på 95 % for å gjennomføre reisen et svært høyt krav. Kun et fåtall ruteflyruter har en så høy gjennomsnittlig beleggsprosent.

Bransjen opplyser at belegget på charterreiser i gjennomsnitt er 97 %. Flertallet finner tallet lite opplysende. Når reiser med lavere belegg enn 95 % avlyses, er det ikke til å undres over at gjennomsnittsbelegget på gjennomførte reiser er over 95 %.

Flertallet legger til grunn at kravet til minste antall reisende ikke er opplyst på en måte som tilfredsstiller reglene i pakkereiseloven § 10 første ledd. Opplysningene kan etter nemndas syn ikke sies å være gitt på en tydelig og forståelig måte og i fremhevet form, selv om minimumsantallet og fristen for avlysning er satt i kursiv. Opplysningene er etter flertallets syn ikke lette å finne frem til, jfr. beskrivelsen ovenfor. Man må klikke seg igjennom flere faner for å finne frem til relevant informasjon.

Flertallet legger til grunn at vilkåret om en beleggsprosent på 95 % i realiteten gjør det helt uvisst for kunder som bestiller ferieturer mange måneder i forveien om turen vil kunne la seg gjennomføre. Kunden vil helt ned til 20 dager før avreise kunne oppleve at ferieturen kanselleres hvis setebelegget viser seg å bli lavere enn 95 %, med de problemer dette medfører for bestilling av ny reise i høysesongen. Skulle man lykkes med det, vil prisene som regel være endret. Både priser på flyreiser og hotellpriser er såkalt ferskvare, hvilket som regel fører til at prisene går opp når man nærmer seg høysesong og/eller at utvalget er mindre og destinasjonene færre.

Klageren i denne saken lykkes ikke med å bestille hotell og flybillett til den samme destinasjonen som han hadde bestilt chartertur til uten at turen ble dyrere, til tross for at han fikk beskjed om kanselleringen 40 dager før avreise.

Nemnda har blitt gjort kjent med at alle de større reiseoperatørene har samme krav til beleggsprosent som Detur for å gjennomføre en charterflyvning. Vilkåret kan derfor sies å være generelt for bransjen.

Forbrukerrepresentantene ønsker å føye til at avtalevilkår kan rimelighetsprøves etter avtaleloven § 36. Bestemmelsen er en generell formuerettslig lempingsregel. Ved avgjørelsen tas ikke bare hensyn til avtalens innhold, partenes stilling og forholdene ved avtalens inngåelse, men også til senere inntrådte forhold og omstendighetene for øvrig. Regelen er etter sin natur preseptorisk, dvs. at det ikke i avtale mellom partene kan bestemmes at lempingsregelen ikke skal kunne anvendes eller at den bare skal anvendes på en bestemt måte eller under spesielle forutsetninger.

Ved vurderingen av om et avtalevilkår eller en avtale er så urimelig at den bør endres eller settes til side, er det den konkrete anvendelsen av avtalen som er avgjørende. Urimeligheten må være klart og tydelig påvist, men urimelighetsgraden er ikke nærmere

kvalifisert i lovteksten. At noe anses som urimelig er imidlertid et strengt kriterium som det ikke vil være kurant å anvende.

Forbrukerrepresentantene finner at avtalevilkåret er urimelig og at det bør settes til side.

Mindretallet, bransjens representanter, presiserer at det er opp til hver enkelt arrangør å beslutte hva som kreves av belegg for at en reise skal kunne avbestilles. Det finnes ingen begrensninger verken i lov eller alminnelige vilkår. Det er på det rene at kunden er opplyst om vilkårene og har godkjent disse før betaling. Vilkårene for kansellering av reisen er oppfylt.

Kanselleringen er gjort i tråd med lov om pakkereiser og alminnelige vilkår for pakkereiser, som er utarbeidet i fellesskap av Virke og Forbrukertilsynet. Arrangøren har verken handlet i strid med pakkereiseloven eller de Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Arrangører av pakkereiser har, utover avtalen med flyselskapene, forpliktende avtaler med hoteller og transportører på reisemålet. Arrangørene er som følge av disse forpliktelsene avhengig av opplyst beleggsprosent for å kunne opprettholde virksomheten.

Etter mindretallets syn finnes det ikke grunnlag for å gi klager medhold i saken.

Avgjørelse blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Flertallet anbefaler at klageren får erstattet prisdifferansen mellom den avtalte pris og den prisen han har betalt for hotellopphold på hotell av tilsvarende standard, samt flyreise tur/retur.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstattet prisdifferansen mellom den avtale prisen - kr. 41.997 - og det som ble betalt for hotell av tilsvarende kvalitet samt flyreise tur/retur.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)