

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Avbestilling av cruise 25. juni - 8. juli 2011.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

136/11

Tjenesteyter

Carica AS

Klager: X

Turarrangør: Carica AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.6900

Saken gjelder:

Avbestilling av cruise 25. juni - 8. juli 2011.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte den 21. oktober 2010 fly, hotell og cruise, med avreise 25. juni 2011.

Reisen ble avbestilt den 3. november 2010 etter tilsendt faktura.

Carica har krevd betaling av flybilletter samt depositum og avbestillingsgebyr på til sammen kr 6.532. Klager finner dette urimelig. Klager ble ikke opplyst at flyreisen ikke var refunderbar. Kravet er ikke i overensstemmelse Caricas reisebetingelser.

Klagerne har kjøpt en pakkereise bestående av fly, hotell og cruise.

Saken hører derfor hjemme i Reklamasjonsnemnda for pakkereiser.

Carica har i det vesentlige anført:

Klager har ikke kjøpt en pakkereise. Han har kjøpt fly+cruise+hotell.

Det går klart frem hva som er fly, hotell og cruise.

Vilkårene gjelder pakketurer og ikke individuelt cruise som kunden har bestilt.

Ved bekreftelse av cruise så fikk kunden opplyst at flybillettene ikke er refunderbare og et depositum på cruiset måtte betales. Det ligger i Caricas rutiner at kunden får opplyst om vilkårene for flybilletten.

Etter Caricas syn hører ikke denne saken hjemme i Pakkereisenemnda, men i forliksrådet. Carica ber om at saken avvises.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av pakkereiseloven § 2-1 at det med en pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inneholder minst to av følgende elementer: 1) transport, 2) innkvartering som ikke utelukkende er å anse som ledd i en transporttjeneste, eller 3) andre turisttjenester som utgjør en vesentlig del av arrangementet, men som ikke er direkte knyttet til transport eller innkvartering.

Et arrangement regnes som en pakkereise selv om arrangøren legger opp til at kunden velger ut enkeltelementene selv, dersom elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres.

Det fremkommer av Ot.prp.nr.41 (2005-2006), endring til pakkereiseloven, at det men et «tilrettelagt arrangement» ligger at det skjer et visst arbeid og planlegging fra arrangørens side. Tilretteleggingen kan skje etter at kunden har henvendt seg til selgeren og helt frem til avtalens inngåelse.

Det heter videre under merknadene til § 2-1 at

«Spesialproduksjonen» som er tilrettelagt vil skille seg fra alminnelig reisebyråvirksomhet (formidling), der reisebyrået kun setter sammen elementer etter spesifisert oppdrag fra kunden.

Sistnevnte vil i likhet med gjeldende rett ikke omfattes av pakkereisedefinisjonen, Et eksempel er at kunden ber om å få flyreise og hotell til et bestemt reisemål, og reisebyrået leter opp ulike alternativer og gir råd til kunden.»..

Tilbudet fra Carica fremkommer i e-post til klager av 18. oktober 2010. I tilbudet inngår fly, hotell og cruise. Det heter her bl.a. «Fly- pakketilbud gjennom rederiet».

Det opplyses ikke hva som menes med dette.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at reisen fremstår som en pakkereise. Nemnda viser til at det er fremsatt et tilbud på cruise, hotell og fly til en samlet pris. Tilbudet fremstår som tilrettelagt for kunden. Pakkereiseloven, alminnelige vilkår for pakkereiser og Caricas reisevilkår kommer således til anvendelse.

Det fremkommer av alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 5.2. at kunden frem til 30 dager før avreise har rett til å avbestille reisen mot et avbestillingsgebyr som ikke skal overstige 300 kroner. Det fremkommer av bestemmelsens annet ledd at arrangøren kan sette avvikende bestemmelser dersom reisens særegne og dokumenterbare karakter gjør det rimelig. Bestemmelsene må i tilfelle være tydelige og lett forståelige.

Carica har etter det som er opplyst ikke vilkår som avviker fra alminnelig vilkår for pakkereiser. Reisen ble avbestilt mer enn seks måneder før avreisen.

Klager har etter dette rett til refusjon av innbetalt beløp med fratrekk av et administrasjonsgebyr som ikke må overstige 300 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager refunderes innbetalt beløp med fradrag av et administrasjonsgebyr som ikke må overstige 300 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Unn Vestad, Tyrkiareiser AS. Helga G. 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.