

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder tilbakebetaling av depositum.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

182/11

Tjenesteyter

Penguin Travel

Klager: X

Turarrangør: Penguin Travel

Antall reisende: 1

Reisens pris: Dkk. 14.398

Saken gjelder:

Saken gjelder tilbakebetaling av depositum.

Klager bestilte rundreise i Burkina Faso og Mali fra Penguin Travel - et dansk selskap som også selger turer i andre land, bl.a. Norge, hvor selskapet har en hjemmeside (www.penguintravel.no). Han fikk beskjed om å innbetale DKK 5125,- i depositum. Da han i juni 2011 - 21 uker før avreise - avbestilte, fikk han beskjed om at reisevilkårene bestemmer at ved avbestilling mer enn 30 dager før avreise mister man 30 % av reisens pris. Da klager etterlyste restbeløpet, fikk han en link til selskapets «retningslinjer» hvor det fremgikk at ved avbestilling inntil 45 dager før avreise, er det innbetalte depositum tapt og ved avbestilling inntil 30 dager før avreise er 50 % av reisens pris tapt.

Klager anfører at 1) disse betingelser ikke finnes på den norske nettsiden, 2) betingelsene er urimelige og 3) de er i strid med pakkereiselovens bestemmelser.

Penguin Travel har vist til sine generelle reisebetingelser, som sier at depositum skal være 30 % av reisens pris og at depositum er tapt ved avbestilling inntil 45 dager før avreise. Fordi klager har innbetalt mer enn 30 % i depositum, tilbys han tilbakebetaling av differansen. Penguin har dessuten ved beregning av de 30 % bare lagt reisens basispris til grunn og ikke medregnet enkeltromstillegget på ca. DKK 2000,-.

Nemnda bemerker:

Penguin Travel er et dansk selskap med adresse i København. I tillegg til sin danske nettside har selskapet nettsider på norsk, svensk, engelsk og russisk.

Disse nettsidene er identiske med den danske bortsett fra språket.

På den norske nettsiden brukes betegnelsen «Penguin Travel Norge».

Dette er ikke et foretak, filial el.l. som er registrert i det norske foretaksregister.

Det er oppgitt et norsk telefonnr - 4785226685 - som imidlertid ikke eksisterer.

Det er videre oppgitt en faxadresse som er til et dansk nummer.

Ingen av Penguins reiser har utgangspunkt i Norge.

På denne bakgrunn legger klagenemnda til grunn at reisen i dette tilfelle er bestilt direkte hos en dansk turarrangør. At denne turarrangøren har valgt å markedsføre seg på nettet gjennom en norsk nettside endrer ikke på dette.

Nemnda har derfor kommet til at den ikke har kompetanse til å behandle saken idet pakkereiseloven bare får anvendelse på pakkereiser bestilt hos norsk arrangør eller formidler.

En hjemmeside som i dette tilfelle kan ikke likestilles med «formidler» i lovens forstand.

Klagen blir etter dette å avvise, jf. Pkt.8 i Avtale mellom Norsk Reiselivsforum og Forbrukerrådet om klagenemnd for pakkereiser.

Vedtak:

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.