

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av hele avbestillingsgebyret  
grunnet Covid-19 i penger og ikke som gavekort.

### Dato

23.10.2020

### Saksnummer

2020-02290

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Vietnam og Bangkok i perioden 19.10.2020 - 04.11.2020. Totalpris 35 916 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 26.03.2020 kl. 10:01. Thai Airways kansellerte flyreisen pga. Covid-19.

Klager har anført at det er to forhold som er gjenstand for deres klage:

- 1) At reisearrangøren har betinget seg et behandlingsgebyr.
- 2) At tilbakebetalingen for en del av beløpet skjer i form av gavekort.

Klager mener tilbakebetaling skal være i form av penger til konto og ikke gavekort.

Klager anfører at pakkereiseloven paragraf 24 første ledd fastslår en ubetinget plikt for arrangøren til å tilbakebetale alle beløp som er innbetalt for reisen. Jf. også Prop. 54 L (2017-2018) side 118. Den ubetingede betalingsplikten som fastslås innebærer at Ticket Feriereiser AS ikke kan sette som vilkår for tilbakebetalingen at utbetalingen skal skje i form av gavekort.

Etter pakkereiseloven mener klager at reisearrangøren Ticket har en plikt til å utbetale hele det innbetalte beløpet i penger da det var Ticket som kansellerte reisen. En utbetaling på gavekort er ikke ønskelig fra klagers side.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra sitt forsikringsselskap.

Klagers krav: Utbetaling av 25 000 kroner mot innlevering av gavekort på 24 005 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Da reisen med fly og hotell til Thailand og Vietnam med avreise 19. oktober ble innstilt, ønsket klager å avbestille reisen. Reisen var betalt med gavekort på 25 000 kroner og 10 916 kroner med kredittkort. Avbestillingsgebyret er refundert som et gavekort som klager betalte reisen med og til klagers kredittkort.

Ved avbestilling har Ticket har tatt et håndteringsgebyr på 995 kroner, noe Ticket kommer til å tilbakebetale til klager som gavekort.

Ticket anser saken som avsluttet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Vietnam og Bangkok i perioden 19.10.2020 - 04.11.2020. Totalpris 35 916 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 26.03.2020 kl. 10:01. Thai Airways kansellerte flyreisen pga. Covid-19. Klagers krav: Utbetaling av 25 000 kroner mot innlevering av gavekort på 24 005 kroner.

Den aktuelle reisen var opprinnelig betalt med gavekort på 25 000 kroner og 10 916 kroner med kredittkort. Avbestillingsgebyret er refundert som et gavekort som klager betalte reisen med og til klagers kredittkort. Tjenesteyter har opplyst at de har tatt et håndteringsgebyr på 995 kroner, noe som vil bli tilbakebetalt til klager med et gavekort.

Etter de alminnelige vilkår i punkt 6.2 følger det at "Kanselleres en reise før den starter pga. hindringer utenfor arrangørens kontroll, plikter han å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt skal kunden kostnadsfritt tilbys å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren kan tilby dette. Tilbys kunden en alternativ reise av lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag." Etter nemndas vurdering skal det innbetalte beløp refunderes slik som det er betalt. I dette tilfellet hvor det både er betalt kontant og med gavekort som klager opprinnelig hadde, er det naturlig at kontantbeløpet refunderes kontant og beløpet som var betalt med gavekort refunderes med nytt gavekort.

Når det gjelder håndteringsgebyret på 995 kroner, ble dette trukket fra kontantdelen og skal således refunderes i kontanter.

Pakkereisenemnda anbefaler at Klager får medhold i at håndteringsgebyr på 995 kroner blir utbetalt kontant og ikke til et gavekort. Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i kontant utbetaling på det fulle beløpet.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)