

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

20.01.2021

Saksnummer

2020-03727

Tjenesteytere

ReiseExperten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer, Elvecruise påRhône i perioden 29.10.2020 - 03.11.2020. Totalt innbetalt depositum 6 000 kroner.

Grunnet Covid-19 pandemien, ble reisen kansellert av ReiseExperten. I brev poststemplett 22.10.2020 skriver ReiseExperten at alle reiser ut året 2020 er kansellert og at klagers reise flyttes til 28.10.2021 - 02.11.2121, samt at innbetalt depositum flyttes til neste års tur.

Klager skriver at det ikke er aktuelt med et nytt elvecruise med ReiseExperten i 2021, og klager ønsker innbetalt depositum tilbakebetalt.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 3 000 kroner per person, totalt 6 000 kroner.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I brev poststemplett 22.10.2020 skriver ReiseExperten at alle reiser ut året 2020 er kansellert og at klagers reise flyttes til 28.10.2021 - 02.11.2121, samt at innbetalt depositum flyttes til neste års tur. Dersom klager ønsker depositumet tilbakebetalt, må de avbestille reisen og få depositumet refundert fra sitt forsikringsselskap.

ReiseExperten skriver i e-post til klager av 05.11.2020 at de ikke har kansellert reisen, men flyttet den til 2021. Det er bare dersom ReiseExperten kansellerer reisen at de vil refundere det innbetalte beløpet. ReiseExperten ber klager ta saken opp med sitt forsikringsselskap.

Finnøy Buss AS og ReiseExperten AS har ikke besvart nemndas henvendelser.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Finnøy Buss AS og ReiseExperten AS

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer, Elvecruise på Rhone i perioden 29.10.2020 - 03.11.2020. Totalt innbetalt depositum 6 000 kroner.

Grunnet Covid-19 pandemien, ble reisen kansellert av ReiseExperten.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 3 000 kroner per person, totalt 6 000 kroner.

Ettersom reisen er avlyst av tjenesteyter pga. Covid-19 i medhold av pakkereiseloven § 23 andre ledd, følger det av pakkereiseloven § 24 at innbetalt beløp skal refunderes av pakkereisearrangøren.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i å få refundert innbetalt depositum på 6 000 kroner. Tilbakebetalingen skal etter loven gjøres uten ugrunnet opphold og senest innen 14 dager fra pakkereisen opphørte. Det påløper forsinkelsesrenter på beløpet fra 14 dager etter kansellering. Nemnda anbefaler at utbetalingen skjer innen 14 dager fra mottagelse av vedtaket.

For øvrig bemerker nemnda at arrangøren ikke har anledning til å beholde innbetalt depositum og flytte reisedato når opprinnelig reise først er kansellert. Den reisende kan ved kansellering velge å akseptere tilbud som arrangøren fremsetter, men slik aksept er basert på frivillighet fra klagers side.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)