

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av depositum grunnet kansellert reise.

Dato

17.11.2022

Saksnummer

2022-02013

Tjenesteytere

Royal Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer fra Oslo til Kypros 18. mars. Ifølge klager skulle reisen være i perioden 18.03.2022 - 25.03.2022. Totalpris 5 980 kroner. Klager har betalt depositumet på 990 kroner per person, totalt 1 980 kroner.

Ifølge fakturaen bestilte klager reisen 5. oktober 2021. Det fremgår videre av fakturaen gjelder depositum for to personer med avreise fra Oslo til Kypros 18. mars. Depositumet ble betalt den 7. oktober 2021.

Turen den 18. mars ble den 4. februar 2022 endret til 14. oktober 2022. Klager fikk en SMS den 8. august 2022 om at det ikke ville bli mulig å gjennomføre deres planlagte turer til Kypros denne høsten. Den 18. august ba klager om refusjon av depositumet, noe Royal Travel ikke har etterkommet.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 990 kroner per person, totalt 1 980 kroner.

Dekning/erstatning er søkt DnB. Klager skriver at de betalte depositumet med Visa. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Royal Travel har ikke besvart Pakkereisenemndas henvendelser.

I korrespondansen med klager skriver Royal Travel følgende den 19. august 2022: "Vedr. tilbakebetaling har du helt rett, men det går ikke å betale til noen uten å ha midler til å gjøre dette. Vi har fortsatt over tusen kunder i samme situasjon som deg og vi kan ikke prioritere enkelte. Selv jobber jeg uten lønn og håper å få i gang driften med hjelp av

underleverandører som skylder oss betydelige. Om vi lykkes kan vi klare å tilbakebetale til alle innen 6 mnd."

Det vises for øvrig til korrespondanse mellom klager og Royal Travel.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer fra Oslo til Kypros 18. mars. Ifølge klager skulle reisen være i perioden 18.03.2022 - 25.03.2022. Totalpris 5 980 kroner. Klager bestilte reisen 5. oktober 2021. Klager har betalt depositumet på 990 kroner per person, totalt 1 980 kroner den 7. oktober 2021.

Turen den 18. mars ble den 4. februar 2022 endret til 14. oktober 2022. Deretter fikk klager en SMS fra Royal Travel den 8. august 2022 om at det ikke ville bli mulig å gjennomføre deres planlagte turer til Kypros høsten 2022. Slik nemnda forstår saken er reisen avlyst fra tjenesteyter uten at dette er begrunnet ytterligere. Den 18. august ba klager om refusjon av depositumet, noe Royal Travel ikke har etterkommet.

Det følger av pakkereiseloven § 23 at arrangøren kan avbestille reisen dersom antall påmeldte er lavere enn angitt i avtalen og Royal Travel underretter om dette innen gitte tidsfrister. Slik nemnda vurderer det kommer ikke § 23 til anvendelse. I dette tilfellet har tjenesteyter avlyst reisen uten ytterligere begrunnelse og klager har da krav på å få sitt depositumbeløp refundert. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)