

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

09.12.2020

### Saksnummer

2020-02248

### Tjenesteytere

Travel & Event AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en flyreise og hotell for fem personer fra Stavanger til Bilbao tur/retur i perioden 20.05.2020 - 23.05.2020. Totalpris 20 796 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 15.04.2020 klokken 00:00. Flyselskapet KLM kansellerte flyreisen grunnet Covid-19.

Klager anfører de selv oppdaget at flyet var kansellert på flyselskapets billett-app. Klager tok deretter kontakt med reisearrangøren Travel & Event AS for å få refundert flybillettene og hotellet. Klager ønsker ikke voucher fra flyselskapet, men hele reisens pris refundert.

Klager har fått refundert 8 260 kroner for hotellet. Totalprisen for innkvarteringen i Bilbao var 9 660 kroner. Travel & Event har trukket fra administrative kostnader på 350 kroner per person, totalt 1 400 kroner.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Fra Reisegarantifondet har klager blitt informert om følgende: "Flybilletter og hotellovernatting blir bestilt med 3 dagers mellomrom, men blir fakturert og betalt samlet går under pakkereise."

Klagers krav: Refusjon av restbeløpet 12 536 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travel & Event stiller seg uforstående til klagers krav da de mener klager frasa seg muligheten for refunderinger/voucher og heller ønsket å fremme kravet til forsikringsselskapet. Travel & Event har ikke fått tilbakemelding fra klager om de fikk medhold eller ikke fra forsikringsselskapet.

Travel & Event bestrider at reisen ble bestilt som en pakkereise. En i reisefølget var ansatt i Travel & Event AS som reisekonsulent da hun gjorde denne bestillingen i Travel & Events systemer. Fly og hotell er bestilt og håndtert av henne alene. Travel & Event anfører at de ut ifra loggen kan se at fly og hotell ikke ble bestilt på samme tidspunkt eller dag. Årsaken til at alt er på en faktura, er fordi hun fikk kreditt slik at hun fikk fakturere dette samlet. Fly og hotell ble fakturert med nettopriser. KLM vil ikke refundere annet en skattene. Dersom denne klagen blir tatt til følge, vil Travel & Event AS måtte ta hele tapet/kostnaden.

Flybestillingene ble gjort mandag formiddag 17.06.2020 kl. 10:30. Hotellbestilling ble gjort fredag kveld 21.06.2020 kl. 22.57. Tjenesteyter anfører at dette følgelig ikke er noen pakkereise, da bestillingene ble gjort med 5 dagers mellomrom.

Travel & Event har som avtalt med klager tilbakebetalt hotellet med 8 260 kroner. Travel & Event venter på tilbakebetaling av flyskatter som vil bli refundert minus adm. kostander 350 kroner per billett.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Travel & Event AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en flyreise og hotell for fem personer fra Stavanger til Bilbao tur/retur i perioden 20.05.2020 - 23.05.2020. Totalpris 20 796 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 15.04.2020 klokken 00:00. Flyselskapet KLM kansellerte flyreisen grunnet Covid-19. Klager anfører de selv oppdaget at flyet var kansellert på flyselskapets billett-app. Klager tok deretter kontakt med reisearrangøren Travel & Event AS for å få refundert flybillettene og hotellet. Klager ønsker ikke voucher fra flyselskapet, men hele reisens pris refundert.

Klager har fått refundert 8 260 kroner for hotellet. Totalprisen for innkvarteringen i Bilbao var 9 660 kroner. Travel & Event har trukket fra administrative kostnader på 350 kroner per person, totalt 1 400 kroner. Klagers krav er refusjon av restbeløpet 12 536 kroner.

Flybestillingene ble gjort mandag formiddag 17.06.2020 kl. 10:30. Hotellbestilling ble gjort fredag kveld 21.06.2020 kl. 22.57. Tjenesteyter anfører at dette følgelig ikke er noen pakkereise, da bestillingene ble gjort med 5 dagers mellomrom. Årsaken til at alt er på en faktura, er fordi klager fikk kreditt slik at hun fikk fakturere dette samlet.

Det er omtvistet hvorvidt pakkereiseloven kommer til anvendelse.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og forbrukerrepresentanten, har vurdert at kjøpet omfattes av pakkereiseloven § 6 b punkt 2. Selv om kjøp av hotell og fly skjer i to separate bestillinger med fem dagers mellomrom, er begge reisetjenestene fakturert samlet til en totalpris. På bakgrunn av dette får pakkereiselovens bestemmelser anvendelse på forholdet.

Når KLM, som i denne sammenhengen er å anse som underleverandør av tjenesteyter, avbestiller flyreisen begrunnet i Covid-19, må denne avbestilling få virkning som at det var tjenesteyter som avbestille pakkereisen etter pakkereiseloven § 23 tredje ledd. Ved en slik avbestilling plikter tjenesteyter etter pakkereiseloven § 24 å refundere alle beløp som er innbetalt for reisen. Flertallet anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om full refusjon av sitt innbetalte beløp.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, er av den oppfatning at reisen i dette tilfellet ikke er å anse som en pakkereise. Pakkereiselovens § 6 b punkt 2 og punktet om fakturering til en inklusiv- eller totalpris må leses i sammenheng med resten av vilkåret (tilbys eller selges) og tolkes i lys av hensynet bak bestemmelsen, som nettopp er å gi den reisende beskyttelse dersom reisen tilbys, selges eller faktureres på en slik måte at det fremstår for kunden som en pakkereise. I dette tilfellet er det klart at avtalene om reisetjenestene er inngått som to separate avtaler på ulike tidspunkt. Det at kunden selv etterspør og senere får innvilget kreditt for den ene avtalen, og at betalingsforpliktelsen etter denne avtalen flyttes til faktura med en annen reisetjeneste som skal faktureres, men samtidig beholder en tydelig referanse til den opprinnelige bestillingen, er ikke et tilfelle som er egnet for å skape en forventning om beskyttelse av reisen som en pakkereise og kan heller ikke være å anse vilkåret om fakturering til en inklusiv- eller totalpris i pakkereiselovens § 6 b punkt 2 forstand. Reisen må etter dette vurderes som en reise etter pakkereiselovens § 6 b punkt 1. Den aktuelle reisen er her gjort som separate avtaler om to separate reisetjenester med 5 dagers mellomrom. Vilket i bestemmelsen om valg av alle reisetjenestene før den reisende samtykker i å betale kan derfor ikke anses som oppfylt. Mindretallet er av den oppfatning at reisen i dette tilfellet ikke er å anse som en pakkereise.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak er avsagt under dissens.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)