

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

07.12.2020

### Saksnummer

2020-02734

### Tjenesteytere

DFDS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med cruise og hotell i København i perioden 12.08.2020 - 15.08.2020. Totalpris 5 588 kroner.

Da klager bestilte turen var det grønt å reise til Sjælland, men siden det kunne endre seg mens klager oppholdt seg i København, ble klager frarådet å reise av sin arbeidsgiver.

Den 11. august, dagen før avreise, ringte klager DFDS og avbestilte reisen. Klager anfører at han stilte reisekonsulenten spørsmål om han ville få refundert pengene ved avbestilling. DFDS medarbeider bekreftet dette og at pengene skulle være på klagers konto i løpet av 3 - 5 dager. Klager etterlyste bekreftelse på at han ville få pengene refundert flere ganger. Først den 21. august fikk klager en e-post der DFDS bekreftet at reisen var avbestilt mot fullt gebyr i og med at han avbestilte reisen dagen før avreise.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris 5 588 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DFDS har undersøkt denne saken med sine medarbeidere på kundeservice, men det er ingen kan se å ha lovet klager refusjon av reisens pris. Det er ikke registrert noen telefon logg på saken.

DFDS har anført at siden reisen ble avbestilt 1 dag før avreise har klager ikke krav på refusjon, ref. deres reisevilkår side 12 §14.

DFDS kan ikke se at det foreligger grunnlag om refusjon av avbestillingsgebyret.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra DFDS.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med cruise og hotell i København i perioden 12.08.2020 - 15.08.2020. Totalpris 5 588 kroner.

Da klager bestilte turen var det grønt å reise til Sjælland, men siden det kunne endre seg mens klager oppholdt seg i København, ble klager frarådet å reise av sin arbeidsgiver. Den 11. august, dagen før avreise, avbestilte klager reisen. Klagers krav er refusjon av reisens pris 5 588 kroner.

Nemnda mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse for klagers avbestilling den 11.08.2020. Nemnda har i sin vurdering vektlagt at Danmark fortsatt var registrert som et grønt land på avbestillingstidspunktet og UD frarådet ikke å reise dit. Etter nemndas vurdering kommer ikke pakkereiseloven § 22 om gebyrfri avbestilling til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt. Nemnda bemerker at det likevel er anledning til å avbestille reisen etter pakkereiseloven § 21. Dette innebærer at klager skal ha anledning til å avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr. Ettersom avbestillingen fant sted dagen før avreisetidspunkt, mener nemnda at det er rimelig at det er anledning til å trekke hele reisens sum som her er gjort.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)