

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

17.03.2021

Saksnummer

2020-03691

Tjenesteytere

Trip 2 AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person til Firenze i perioden 19.03.2020 - 24.03.2020. Totalpris 16 460 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering grunnet Covid-19 den 09.03.2020 klokken 11:24 per e-post fra reisearrangøren til klager som samtidig ba klager ta kontakt med sitt forsikringsselskap. Den 10. mars fikk klager en e-post med beskjed om at turen var ombooket til 17.11.2020 - 22.11. 2020. Den 11. mars sendte klager reisearrangøren en e-post med beskjed om at hun var tvilende til at hun fikk anledning til å reise i november. Den 12. mars sender klager en ny e-post med spørsmål om hun kan få innbetalingen refundert.

Den 28. april skriver reisearrangøren følgende til klager:

"Vi har prøvd å få klarhet i hva hotell, fly etc. vil refundere og vi har i dag fått de endelige svarene.

Våre samarbeidspartnere i Italia (hotell, gulder, transport og museer/gallerier) og flyselskapet tilbyr å flytte turen, men gir ingen refusjon. Vi vil gjennomføre turen i november med samme spennende program.

Turen var planlagt til 20-30 personer, men siden dette var første tur vi organiserte sammen med XXXXXXX ble vi enige om å gjennomføre turen med 11 personer. Dette medfører også at våre faste kostnader blir høyere enn normalt på en slik tur. Våre kostnader per person er kr 13400.

Vi håper at du får anledning til å være med i høst. Skulle du ikke ha anledning, og siden ditt forsikringsselskap har sagt at de dekker overnevnte beløp, m.a.o. faste kostnader,

vil jeg anbefale at du benytter deg av dette. Vi refunderer forskjellen mellom prisen på turen og kr 13400, m.a.o. kr. 3060 som dekker variable kostnader."

Den 13. august sendte klager reisearrangøren en e-post og gjorde det klart at hun ikke ønsket å reise til Firenze i november. Klager krevde å få tilbakebetalt resten av beløpet hun har krav på fra reisearrangøren slik at hun kunne kreve det resterende beløpet fra sitt forsikringsselskap. Klager tok saken opp med sitt forsikringsselskap som avviste saken.

Klager anfører at reisearrangøren hevder klager har avbestilt reisen. Dette avviser klager. Etter diverse purringer fikk klager den 25. august 2020 utbetalt 3 060 kroner fra reisearrangøren.

Etter den 26. august har klager sendt diverse purringer til reisearrangøren, men har ikke fått svar.

Klagers krav: 13 400 kroner.

Klager har søkt forsikringsselskapet Gjensidige om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Trip 2 AS har ikke sendt tilsvarende svar til Pakkereisenemnda, til tross for to henvendelser med anmodning om tilsvarende svar. Etter den siste e-posten til tjenesteyter, fikk sekretariatet tilbakemelding om at e-posten ikke var gyldig selv om e-postadressen fremgår av tjenesteyters nettsider.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person til Firenze i perioden 19.03.2020 - 24.03.2020. Totalpris 16 460 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering grunnet Covid-19 den 09.03.2020 klokken 11:24 per e-post fra reisearrangøren til klager som samtidig ba klager ta kontakt med sitt forsikringsselskap. Den 10. mars fikk klager en e-post med beskjed om at turen var ombooket til 17.11.2020 - 22.11.2020. Den 11. mars sendte klager reisearrangøren en e-post med beskjed om at hun var tvilende til at hun fikk anledning til å reise i november. Den 12. mars sender klager en ny e-post med spørsmål om hun kan få innbetalingen refundert.

Klagers krav er på 13 400 kroner.

Slik nemnda vurderer det har tjenesteyter kansellert reisen etter pakkereiseloven § 23 annet ledd. Covid-19 må anses som en ekstraordinær omstendighet. Det følger av pakkereiseloven § 24 at alt som er innbetalt skal refunderes ved arrangørens kansellering. Det er således grunnlag for at klager skal få refundert 13 400 kroner. Reisen ble kansellert 19.03.2020 og er dermed omfattet av den midlertidige forskriften som forlenger pakkereiseselskapenes tilbakebetalingsfrist til 3 måneder. Den nye fristen gjelder alle pakkereiser som ble avlyst eller avbestilt i perioden fra 1. mars til 14. juni 2020. Klager tilkjennes forsinkelsesrenter fra dagen etter kravet forfalt, det vil si 90 dager etter kanselleringstidspunktet. Nemnda anbefaler at utbetalingen skjer senest innen 14 dager fra mottagelse av vedtaket.

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 Skarderud (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)