

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

20.01.2021

Saksnummer

2020-03350

Tjenesteytere

Vacanza In

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Amalfikysten via Napoli i perioden 21.09.2020 - 28.09.2020. Totalpris 28 084 kroner for to personer.

Klager kansellerte reisen den 08.09.2020 kl. 18:11, 13 dager før avreise, grunnet anbefalinger fra helsemyndighetene da Italia ble rødt.

Klager fikk beskjed fra Vacanza In at hun skulle få tilbake flyskatten på 372 kroner, og resten skulle betales av forsikringsselskapet. Gjensidige avslår kravet og skriver at Vacanza In må betale.

Klager anfører at hun har opplyst Vacanza In om sine rettigheter i §22. Klager skriver at at flyene gikk og hotellene var åpne.

Klagers reisefølge har fått dekket sitt krav.

Klagers krav: 14 042 kroner minus flyskatten på 372 kroner, totalt 13 670 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 14. oktober 2019 bestilte klager reise til Napoli, Amalfikysten for seg selv og sin venninne. På grunn av utstedelse av flybilletter/betaling av forskudd til hoteller, ble faktura på forskudd tilsvarende 50 % av totalbeløpet sendt klager den 17. oktober 2019 sammen med Vacanza Ins reisevilkår

Den 22. oktober 2019 betalte klager forskuddet på 6 600 kroner per person.

Den 14. juli 2020 kansellerte Norwegian alle direkteflyvninger til Napoli for hele sommeren til oktober 2020. Vacanza In tilbød klager en tilgodelapp tilsvarende innbetalt forskudd, men klager takket nei til dette. Vacanza In jobbet da med flere alternativer flyreiser med andre flyselskaper.

Den 20. juli 2020, tilbød Vacanza In tilbyr en alternativ flyreise med flyselskapet KLM. Resten av reservasjonen forble uendret. Endringene utgjorde ikke vesentlige mangler for klager, og Vacanza In anså ikke det nye forslaget som et brudd på deres kontrakt. Tillegg i totalprisen ble 792 kroner per person.

Den 21. juli 2020 aksepterte klager det nye tilbudet. Som avtalt sendte Vacanza In restfaktura for turen til med betalingsfrist 8. august 2020. På dette tidspunktet kjente, eller burde klager kjenne til, omstendighetene i Italia da hun inngikk den nye avtalen. Utenriksdepartementet hadde den 10. juli foretatt endringer i gjeldende reiseråd, og frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendig til alle land. Reiserådet gjaldt til 20. august 2020.

Den 31. august 2020 ba klager om å få informasjon om situasjonen på Amalfikysten. Hun spurte om følgende: "Går lokalbussene til/fra de stedene vi skal som normalt? Må vi bruke munnbind på busser og i butikker? Er det eventuelt andre ting vi må forholde oss til som du vil opplyse oss om?"

Den 4. september 2020 sendte Vacanza In informasjon om hvordan klager skulle forholde seg før avreise, under reise og på hjemreisen.

Vacanza In anfører at smitteutbruddet av Covid-19 viruset ikke påvirket gjennomføringen av pakkereisen, eller transporten av kunder til bestemmelsesstedet. Både KLM og alle de bookedte hotellene og transport på Amalfikysten var i drift på det tidspunktet klager skulle ha gjennomført reisen.

Den 8. september 2020 mottok Vacanza In avbestilling fra klager og hennes reisefølge.

Klager hadde i forkant av avbestillingen hatt kontakt med sitt forsikringsselskap og fått bekreftet at forsikringen gjaldt for en eventuell avbestilling hvis UD frarådet innreise til et land og dersom Covid-19 viruset medførte at klager ikke ønsket å reise. Vacanza In har refundert flyskatter på 372 kroner pr person, og kan ikke se at det foreligger grunn for ytterligere refusjon ut fra sine reisevilkår og informasjonen ovenfor.

Vacanza In vurderer avbestillingen som en forsikringssak, og har henvist klager til å ta kontakt med sitt forsikringsselskap for å få refundert sine utlegg i forbindelse med avbestillingen. Klagers reisevenninne har fått refundert sitt utlegg gjennom sitt forsikringsselskap. Vacanza In anfører at klager har oppgitt feil informasjon om at de har refundert klagers venninnes reise da hun har fått oppgjør fra sitt forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vacanza In.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Amalfikysten via Napoli i perioden 21.09.2020 - 28.09.2020. Totalpris 28 084 kroner for to personer.

Klager kansellerte reisen den 08.09.2020 kl. 18:11, 13 dager før avreise, grunnet anbefalinger fra helsemyndighetene da Italia ble rødt. Slik nemnda vurderer det hadde klager rett til å avbestille reisen pga. Covid-19 etter pakkereiseloven § 22. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på refusjon av 13 670 kroner med forsinkelsesrente fra 14 dager etter avbestillingstidspunktet. Nemnda anbefaler at utbetalingen skjer innen 14 dager etter mottagelse av vedtaket.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)