

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon ved kansellering av reise grunnet Covid-19.

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-02106

Tjenesteytere

ReiseExperten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 1 person som skulle på en Påsketur til Viborg fra 9. april til 12. april 2020 med bussreise og overnatting med reisearrangør ReiseExperten. Klager betalte inn 1 800 kroner den 30. januar 2020.

Klager mottok et brev fra ReiseExperten med informasjon om at UD kom med reiseråd den 14. mars 2020 som frarådet alle reiser som ikke ble ansett som strengt nødvendig i perioden 14. mars til 14. april. Reisearrangøren informerte videre at på grunn av dette ville ikke påsketuren med avreise 9. april 2020 kunne bli gjennomført, da reisearrangøren forklarer at de vil følge myndighetenes reiseråd. Avslutningsvis informerer reisearrangøren om at klager må kontakte sitt forsikringsselskap for å få erstatning for innbetalt beløp. Klager forklarer at hun ser på dette som en ansvarsfraskrivelse fra reisearrangøren sin side.

Klager forklarer at hun har vært i kontakt med forsikringsselskapet ved flere anledninger etter hun mottok brevet fra reisearrangøren, men forsikringsselskapet mener at det er reisearrangøren som er ansvarlig for å refundere det innbetalte beløpet. Klager forklarer at hun er fortvilet over situasjonen.

Klager krever det innbetalte beløpet på 1800 kroner refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

ReiseExperten forklarer at de kansellerte sin påsketur til Viborg som skulle hatt avreise 9. april 2020 på bakgrunn av UD sitt reiseråd. Da reisearrangøren kansellerte reisen, ble de reisende også informert om at alle skulle få pengene tilbake fra sine forsikringsselskap. Reisearrangøren hadde 2 påsketurer som ble kansellert og 80 % av de som var påmeldt

har fått penger tilbake fra sitt forsikringsselskap. Klager er en av de som dessverre ikke har fått penger fra sitt forsikringsselskap.

Reisearrangøren forklarer at de har sendt ut et brev til alle som venter tilbakebetaling og i dette brevet fremgår det at reisearrangøren står i en turbulent tid siden selskapet har blitt påført store økonomiske tap og at det arbeides med å få refundert penger fra mange av selskapets samarbeidspartnere. Reisearrangøren informerer at de ikke er i stand til å refundere det innbetalte beløpet på grunn av nåværende situasjon med Covid-19. Videre informerer reisearrangøren om at selskapets jurist jobber med saken og at de håper på å finne en løsning. Reisearrangøren har i brevet anbefalt klager om å ta kontakt med forsikringsselskapet og deretter be de sende regress til reisearrangøren.

Det vises forøvrig til korrespondanse med reisearrangør.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 1 person på en Påsketur til Viborg fra 9. april til 12. april 2020 med bussreise og overnatting med reisearrangør ReiseExperten. Klager betalte inn 1 800 kroner for den aktuelle reisen.

ReiseExperten kansellerte reisen med avreise 9. april 2020 på bakgrunn av UD sitt reiseråd og Covid-19.

Etter nemndas vurdering kan tjenesteyter kansellere reisen med grunnlag i pakkereiseloven § 23. Klager har da muligheten til å få utsatt reisen sitt ett år, eventuelt kreve å få tilbakebetalt reisens kostnader. Ettersom dette var en busstur som ble kansellert, kan nemnda ikke se at det har påløpt kostander for tjenesteyter.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold og får refundert 1 800 kroner for innbetalt reise.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)