

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

18.06.2020

Saksnummer

2020-01577

Tjenesteytere

Tur-Retur Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering på Hotel Cresta de Duc, Courmayeur, Italia i perioden 12.03.2020 - 16.03.2020. Totalpris 8 794 kroner.

Klager har anført at da de avbestilte, den 09.03.2020 kl. 09:29, hadde FHI og UD en anbefaling om ikke å dra til korona smittede områder og Aosta dalen hvor Courmayeur ligger var et av områdene i Nord-Italia. Det var grunnen til at klager avbestilte. Europeiske Reiseforsikring skrev også på sin side at de ville dekke avbestilte reiser som fulgte UDs anbefalinger.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning. Klager skriver at de andre i reisefølget har fått dekket sine krav av forsikringsselskapene, mens klager ikke får dekket sitt krav av Europeiske.

Klagers krav:

Kravet er dekning av flyreise + hotell (7 444 kroner), bussreise tur-retur Geneve - Courmayeur (klager krever 1 000 for sin venninne som ikke har tatt dette opp med sitt forsikringsselskap da det var klager som betalte for transporten, samt 1 000 for seg selv, totalt 2 personer 2 000 kroner) og skibagasje på fly en vei (350 kroner). Totalt 9 794 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tur-Retur Reiser skriver at de hadde 6 gjester som skulle på denne reisen til Cormayeur. Fly til Geneve i Sveits, kjøre med privat transport til Cormayeur og bo på hotell der i 4 dager og den samme vei tilbake. De valgte å avbestille dette få dager før avreise 12 mars.

Flyselskapene kansellerte ikke flyvninger til Sveits. Tur-Retur Reiser får derfor ikke refundert noe av flybillettene. Hotellet og de som skulle sørge for transporten vil ikke refundere noe av det forhåndsbetalte beløpet da det på ankomstdag fremdeles var normale tilstander på reisemålet.

Klager har betalt for følgende: Fly 3 363 kroner, hotell 4 082 kroner og transport 1 000 kroner.

Tur-Retur Reiser viser til sine vilkår: "NB! Alle tilbud er basert på dagens priser. Prisendringer kan forekomme frem til bestillingsbekreftelsen. Vennligst merk at dersom intet annet er skriftlig avtalt, så gis det ingen refusjon ved avbestilling av flybilletter eller hoteller. Merk at på grunn av at Tur Retur Reiser AS må forhåndsbetale sine leverandører for de kjøpte tjenester, kan vilkårene avvike fra bestemmelsene i Pakkereiseloven."

Tur-Retur Reiser avviser kravet da de ikke har mulighet til å få noe tilbake fra sine leverandører.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Tur-Retur Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering på Hotel Cresta de Duc, Courmayeur, Italia i perioden 12.03.2020 - 16.03.2020. Totalpris 8 794 kroner.

Klager har anført at da de avbestilte, den 09.03.2020 kl. 09:29, hadde FHI og UD en anbefaling om ikke å dra til korona smittede områder og Aosta dalen hvor Courmayeur ligger var et av områdene i Nord-Italia. Det var grunnen til at klager avbestilte. Europeiske Reiseforsikring skrev også på sin side at de ville dekke avbestilte reiser som fulgte UDs anbefalinger.

Etter nemndas vurdering kommer pakkereiseloven § 22 til anvendelse da UD den 08.03.20 kl. 22:26 frarådet reiser til Asto-området i Italia som er stedet hvor klager skulle reise. Klager har da rett til å avbestille gebyrfritt. Nemnda anbefaler derfor at klager gis medhold i sin klage.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler derfor at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

