

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellert reise.

### Dato

20.04.2023

### Saksnummer

2023-00609

### Tjenesteytere

Royal Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en kansellert pakkereise for to personer fra Oslo til Kypros 14. oktober 2022. Totalpris 5 980 kroner.

Reisen til Kypros har blitt utsatt flere ganger fra opprinnelig reise den 03.02.2020 til den 14.10.2022.

Klager fikk den 4. februar 2022 følgende e-post fra Royal Travel: "Vi har valgt å flytte din reise til høsten 2022, da det fortsatt er mye usikkerhet rundt reiser nå i vår. Vi anser høsten som den fineste tiden på Kypros med tanke på både vær og temperatur og selv om det er dyrere da, vil dere beholde prisene for din opprinnelige bestilling. Din nye reisedato er 14. oktober. Om ikke avreisedato skulle passe, kan du velge en av våre andre avganger."

Klager fikk en SMS den 8. august 2022 om at det ikke ville bli mulig å gjennomføre deres planlagte turer til Kypros denne høsten og at klager skulle få mer informasjon. Etter dette har klager ikke hørt noe mer fra Royal Travel.

Klager har anført at hun har skrevet e-post til Royal Travel uten å få svar. Hun har også ringt reisearrangøren utallige ganger og skrevet e-post. Til å begynne med fikk hun svar og beskjed om at de skulle få pengene tilbake, men i det siste har klager ringt mange ganger uten å få svar. Klager vil ha innbetalt beløp refundert.

Klagers krav: Refusjon av innbetalt beløp.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Royal Travel har ikke sendt tilsvaret til Pakkereisenemnda.

I korrespondansen med klager skriver Royal Travel følgende den 8. august 2022: "Vi beklager, men det vil ikke bli mulig å gjennomføre våre planlagte turer til Kypros denne høst. Mer info kommer. Mvh Royal Travel AS."

Det vises for øvrig til korrespondanse mellom klager og Royal Travel.

**Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en planlagt pakkereise for to personer fra Oslo til Kypros 14. oktober 2022. Totalpris 5 980 kroner.

Klager mottok en SMS fra Royal Travel den 8. august 2022 om at det ikke ville bli mulig å gjennomføre deres planlagte turer til Kypros høsten 2022. Slik nemnda forstår saken er reisen avlyst fra Royal Travel uten at dette er begrunnet ytterligere.

Det følger av pakkereiseloven § 23 at arrangøren kan avbestille reisen dersom antall påmeldte er lavere enn angitt i avtalen og underretter kunden om dette innen gitte tidsfrister. Slik nemnda vurderer det er ikke vilkårene i pakkereiseloven § 23 oppfylt. Dette innebærer at Royal Travel ikke hadde adgang til å avlyse reisen og klager har da krav på å få sitt innbetalte beløp refundert. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)