

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-02586

Tjenesteytere

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Venezia i perioden 26.03.2020 - 29.03.2020. Totalpris 8 031 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 12.03.2020 klokken 15:34 grunnet Covid-19.

Expedia har kun refundert deler av pakkereisen: hotell, transport og aktiviteter. Hele reisens pris ble betalt samtidig til Expedia. Klager har ikke betalt flybillettene direkte til Brussel Airlines og har hele tiden hatt en avtale med Expedia.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Refusjon av flybilletten, som gjenstår av pakken bestilt via Expedia.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereisen til Venezia med hotell, fly og transport den 12. november 2019.

Expedia anfører at hele reisen ble avbestilt i mars på grunn av Covid-19 pandemien.

Expedia anfører at de har betalt tilbake det de debiterte klager. Expedia har bedt Brussels Airlines om å tilbakebetale flybillettene direkte til klager ettersom debitering av flybillettene skjedde direkte mellom flyselskapet og klager.

Expedia anfører at Brussel Airlines er ansvarlig for å betale tilbake kostnadene for flybillettene til klager. Tilbakebetalingen skjer via et manuelt system, hvilket gjør at dette tar lengre tid. Expedia har kommet overens med flyselskapet om en tidsgrense på 12 uker, men ikke alle flyselskap overholder denne avtalen grunnet mengden avbestillinger.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.no

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Venezia i perioden 26.03.2020 - 29.03.2020. Totalpris 8 031 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 12.03.2020 klokken 15:34 grunnet Covid-19. UD frarådet reiser til store deler av nord- Italia allerede den 8. mars pga. Covid-19. Basert på at klager først avbestilte reisen den 12. mars er det etter nemndas vurdering grunnlag for at klager kan avbestille gebyrfritt etter pakkereiseloven § 22. Dette synes heller ikke omtvistet sett hen til tjenesteyters tilsvarende, hvor det øvrige kravet er refundert bortsett fra flybilletter og det fremkommer at kravet er fremsatt ovenfor flyselskapet, men ikke avgjort pga. lang saksbehandlingstid. Slik nemnda vurderer det, har klager krav på å få refundert sine utgifter til flybilletter. Dersom flyselskapet ikke har refundert dette beløpet, må Expedia utbetale flybillettens totalpris til klager, for deretter å søke regress fra flyselskapet.

Etter nemndas vurdering anbefales at klager gis medhold.

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)