

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt depositum grunnet Covid-19

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01866

Tjenesteytere

Dag Aasbø Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering til Malta i perioden 6. - 13. juni 2020. Klager og reisefølget skulle på en tur med ESSO Veteranklubb for Tønsberg distrikt. Totalpris 13 000 kroner.

Klager har anført at da han og reisefølget bestemte seg for å ikke delta, og ga beskjed om dette den 21. april 2020, var det klart for dem at reisen ikke kom til å bli gjennomført. Depositum for klager og reisefølget på 3000 kroner ble innbetalt 20. april 2020.

Klager presiserer at reisearrangør Dag Aasbø Travel viser i sitt tilsvar i saken til kommunikasjon med ESSO Veteranklubb Tønsberg og ikke til den kommunikasjonen de har sendt til klager. I dialogen klager hadde med reisearrangør 16., 19. og 20. mai viser klager til at reisearrangør behandlet klager sin avbestilling som en vanlig avbestilling av reise, samt at reisearrangøren mener at vanlige avbestillingsregler gjelder. Klager anfører at på dette tidspunktet var det klart at det ikke ville bli noe av reisen da både FHI og Regjeringen tydelig hadde sagt at utenlandsreiser i perioden mai og juni var uaktuelt.

Klager finner det urimelig at reisearrangør mener at vanlige betingelser gjelder på avbestillingen. Klager legger til at han synes dette er dårlig og uakseptabel kundebehandling. Han mener at reisearrangør burde gitt dem anledning til å avbestille reisen uten omkostninger, da reisearrangør burde forstått at situasjonen for klager og reisefølget var helt utenom det vanlige i april og mai 2020. Klager forklarer at reisearrangør tvholder på at situasjonen var bortimot normal, mens han mener det var åpenbart for de fleste at denne situasjonen var helt ekstraordinær for reiselivet. Klager mener reisen burde blitt avlyst allerede tidlig i april før noe ble innbetalt.

Klagers krav: Refusjon av innbetalt depositum 3 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dag Aasbø Travel AS presiserer at de i utgangspunktet ikke har hatt dialog direkte med klager bortsett fra e-post fra klager 16. og 23. mai 2020. Tjenesteyter forklarer at grunnen til dette er fordi det er en gruppe, ESSO Veteranklubb, som har bestilt hele reisen, tatt påmelding og betaling slik at dialogen har gått med foreningen og ikke direkte med klager.

Tjenesteyter viser til dialog med ESSO Veteranklubb datert 23. mars 2020 angående konsekvenser og muligheter for kansellering av reisen 6. juni 2020.

Tjenesteyter mottok den 21. april 2020, en liste fra foreningen med de som ønsket å kansellere sin reise, da de ikke ønsket å betale restbeløpet med forfall 22. april 2020. De på listen ønsket heller å tape depositum på 1500 kroner og deretter søke sin reiseforsikring om dette. Klager med reisefølget er på listen over de som ønsket å avbestille.

De som valgte å betale inn restbeløpet og hadde en aktiv booking, fikk full refusjon av tjenesteyter da reisen ble kansellert 12. mai 2020, fordi flyet ble kansellert.

Siden klager og reisefølget valgte å kansellere sin reise 21. april 2020 ble fly og hotell kansellert for dem denne datoen, og Dag Aasbø Travel AS tok kostnaden ved å kansellere fly og hotell for dem. Dette beløpet utgjorde i overkant av depositumet. Tjenesteyter kan ikke se at de må refundere depositum i dette tilfelle da klager og reisefølget valgte å avbestille før turen ble kansellert, samt at de hadde fått beskjed om konsekvensene og hva som var mulighetene før de kansellerte.

Tjenesteyter legger til at de ikke kan garantere at klager og reisefølget har mottatt informasjonen som ble sendt til foreningen, men har en opplevelse av at ESSO Veteranklubb har kontroll og derfor har sendt ut denne informasjonen. Klager og reisefølget har tatt et aktivt valg ved å kansellere turen den 21. april 2020 og ved å ikke betale restbeløpet med forfall 22. april 2020. Klager har fått tydelig beskjed om at depositum ville gå tapt dersom han valgte å kansellere reisen før den eventuelt ble kansellert fra tjenesteyter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra tjenesteyter.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering til Malta i perioden 6. - 13. juni 2020. Klager og reisefølget skulle på en tur med ESSO Veteranklubb for Tønsberg distrikt. Totalpris 13 000 kroner.

Klagers krav: Refusjon av innbetalt depositum 3 000 kroner.

Klager avbestilte reisen den 21. april 2020 begrunnet i Covid-19. Depositum for klager og reisefølget på 3 000 kroner ble innbetalt 20. april 2020. Det fremstår for nemnda som at klager har blitt representert av ESSO Veteranklubb og det er de som har hatt dialog med tjenesteyter. Tjenesteyter sendte brev den 23. mars angående konsekvenser og muligheter for kansellering av reisen 6. juni 2020.

Tjenesteyter mottok deretter den 21. april 2020, en liste fra foreningen med de som ønsket å kansellere sin reise, da de ikke ønsket å betale restbeløpet med forfall 22. april 2020. De på listen ønsket heller å tape depositum på 1 500 kroner og deretter søke sin reiseforsikring om dette. Klager med reisefølget var på listen over de som ønsket å avbestille. De som valgte å betale inn restbeløpet og hadde en aktiv booking, fikk full refusjon av tjenesteyter da reisen ble kansellert 12. mai 2020, fordi flyet ble kansellert.

Etter nemndas vurdering kommer ikke pakkereiseloven § 22 til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt den 21. april 2020. Klager har vært representert av ESSO Veteranklubb og sånn sett akseptert kansellering mot betaling av depositum på 1 500 kroner per person. Etter nemndas vurdering vil dette være et rimelig avbestillingsgebyr etter pakkereiseloven § 21.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)