

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellert flyreise grunnet Covid-19.

Dato

18.06.2020

Saksnummer

2020-01181

Tjenesteytere

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i en leilighet på Hotel Roda Al Murooj, Dubai i perioden 07.04.2020 - 15.04.2020. Totalpris 20 385,31 kroner.

Flyvningen ble kansellert av flyselskapet Emirates. Klager fikk beskjed om kanselleringen den 25.03.2020 kl. 19:43. Flyselskapet henviste klager til Expedia. Klager tok derfor kontakt med Expedia, avbestilte reisen og krevde full refusjon i henhold til pakkereiseloven.

Expedia henviser til EU261/04 noe klager mener er irrelevant i denne saken da den norske pakkereiseloven gjelder for norske kunder. En kansellert flyreise er en vesentlig mangel ved pakkereisen hvor klager har krav på full refusjon. Ved at UD opprettholder reiserådet, har Virke gått ut til sine medlemmer med informasjon om at de praktiserer 14-dagers regelen. Det betyr at alle som har kjøpt en pakkereise til utlandet som skal gjennomføres i perioden fram til og med 17. april kan avbestille og få hele reisen refundert fra reisearrangøren, jf. pakkereiselovens § 22.

Klager har mottatt refusjon på 10 908,31 kroner fra Expedia for det avbestilte oppholdet på Hotel Roda Al Murooj, Dubai. Expedia har tilbudt voucher/ tilgodelapp for den kansellerte flyreisen med Emirates tur/retur Oslo - Dubai, noe klager ikke aksepterer da de ønsker pengene refundert.

Klagers krav: Totalt 9 477 kroner.

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereisen den 12.02.2020.

Den 5. april ble Expedia kontaktet av klager med spørsmål om avbestilling. Hotelloppholdet kunne avbestilles og klager fikk refundert 10 908,31 kroner.

Fra flyselskapet har Expedia mottatt informasjon om at de kunne utstede såkalt fly kredit.

En fly kredit innebærer i klagers tilfelle at Expedia kan holde billettene åpne i 760 dager fra bestillingsdato den 12. februar 2020, og klager har mulighet til å endre billetten uten endringskostnader, bortsett fra prisdifferansen mellom de bestilte og de nye billettene innen denne tidsfristen.

Dersom billettene ikke benyttes, kan klager komme tilbake til Expedia etter 12 måneder fra bestillingsdato og få de ubenyttede delene av billettene tilbakebetalt.

Expedia viser til at det innen EU er godkjent at en fly kredit kan benyttes i krisesituasjoner som COVID-19, jfr. EU261/04.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i en leilighet på Hotel Roda Al Murooj, Dubai i perioden 07.04.2020 - 15.04.2020. Totalpris 20 385,31 kroner.

Flyvningen ble kansellert av flyselskapet Emirates. Klager fikk beskjed om kanselleringen den 25.03.2020 kl. 19:43. Klager har mottatt refusjon på 10 908,31 kroner fra Expedia for det avbestilte oppholdet på Hotel Roda Al Murooj, Dubai. Expedia har tilbudt voucher for den kansellerte flyreisen med Emirates tur/retur Oslo - Dubai, noe klager ikke aksepterer da de ønsker pengene refundert. Klagers krav er på totalt 9 477 kroner.

Etter nemndas vurdering har tjenesteyter tilbudt klager en voucher med varighet på et år. Klager har ønsket kontantutbetaling. Etter nemndas vurdering har klager rett til å få kontantutbetaling når tjenesteyter avbestiller reisen etter pakkereiseloven § 23 annet ledd. Nemnda bemerker at Expedia kan fremme refusjonskrav ovenfor Emirates. Nemnda anbefaler at klager får utbetalt sitt krav og får da medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold.

Nemndas representanter

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