

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

18.06.2020

Saksnummer

2020-01156

Tjenesteytere

STS Alpereiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Fosson, Cervinia, Italia i perioden 29.02.2020 - 07.03.2020. Totalpris 39 892 kroner.

Klager tok kontakt med STS Alpereiser den 26. og 28. februar i forbindelse med en ev. avbestilling eller kansellering av flyet grunnet korona utbrudd i Nord Italia. Klager fikk beskjed om at det ikke ville bli gitt noe prisavslag dersom han avbestilte reisen. Klager avbestilte derfor ikke reisen, men regnet med at Alpereiser til slutt ville innse at situasjonen var utrygg for gjestene og derfor ville avlyse reisen før avgang 29.02.2020. Dette skjedde ikke.

Klager anfører at STS Alpereiser hadde representanter i Cervinia og derfor førstehåndsinformasjon om situasjonen i Italia. og at STS derfor burde ha avlyst reisen uavhengig av råd fra UD siden situasjonen var så farlig. SAS kansellerte og alle flygninger til Torino fra 3. mars uavhengig av råd fra UD. Hjemreisen til den gruppen klager skulle reist med måtte derfor flyttes til Lyon. Klager har fått opplyst at nordmenn som var i Cervinia denne uken ble smittet av korona. Klager mener at Alpereiser har opptrådd uansvarlig og ikke tatt de reisende sin sikkerhet på alvor. Klager hadde utsatt seg selv for stor fare for å bli smittet og blitt alvorlig syk dersom de hadde gjennomført reisen.

Klager har ikke fått noe av reisens pris refundert verken av forsikringsselskapet eller av STS Alpereiser AS. Avbestillingen ble foretatt av helsemessige årsaker.

Klager anfører at reisen til Cervinia burde vært avlyst og at klager som valgte å ikke reise grunnet usikkerheten i forbindelse med korona smitte må få full refusjon.

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

Klagers krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 29. februar 2020 var det ikke gitt noen reiseråd fra UD for reiser til Cervinia, Italia. Flyene ble satt opp som planlagt.

Så lenge det ikke eksisterer et offisielt reiseråd fra UD som fraråder å reise til et spesifikt område, så gjennomføres alle reiser som normalt. Vanlige avbestillings- og ombookingsregler gjelder. Reisende som velger å avbestille turen har derfor ikke krav på refusjon.

Klager valgte å ikke avbestille reisen med avgang 29. februar 2020.

STS Alpereiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra STS Alpereiser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Fosson, Cervinia, Italia i perioden 29.02.2020 - 07.03.2020. Totalpris 39 892 kroner.

Klager var i dialog med tjenesteyter om avbestilling, men valgte ikke å gjøre dette. Han møtte ikke opp på avgang den 29.02.2020 grunnet usikkerhet i forhold til Covid-19. Klager har fremsatt krav om å få refundert hele eller deler av reisens kostnad.

Etter nemndas vurdering kommer ikke pakkereiseloven § 22 til anvendelse da klager ikke har avbestilt før reisen begynte. Klager har vært i dialog med tjenesteyter, men selv valgt å ikke avbestille i håp om at tjenesteyter selv skulle avbestille reisen. Dette skjedde ikke. Klager har derfor ikke krav på refusjon etter § 22 og heller ikke krav på erstatning da dette er en ekstraordinær situasjon jf. pakkereiseloven § 32 første ledd annet alternativ. Nemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold i sin klage.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

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

