

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

23.04.2021

Saksnummer

2021-00300

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer til Gran Canaria i perioden 24.06.2020 - 08.07.2020. Totalpris 47 345 kroner.

Klager skriver at det ble gitt beskjed om avbestilling den 01.05.2020 klokken 00:00. Årsaken til avbestillingen var Covid-19.

Klager mener de kun fikk to alternativ da reisen ble avbestilt, enten et reisegavekort eller ombooking av reisen. Klager valgte reisegavekort, men ønsker i ettertid en utbetaling av innbetalt beløp for reisen.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 6 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at reisen til Gran Canaria den 24.06.2020 ikke var innstilt da klager mottok tilbud om gavekort eller endring av reisen. Klager takket ja til gavekort og avbestilte reisen den 05.05.2020.

En eventuell innstilling med refusjon av innbetalt beløp ville kunne skjedd 14 dager i forkant av avreise 24.06.2020. Klager måtte da ha innbetalt sluttbeløpet for reisen den 20.05.2021. Ving anfører at de som en goodwill til de av Vings gjester som var urolige for sommerferien, valgte å tilby gjestene, deriblant klager, en mulighet til enten å flytte reisen til et senere tidspunkt eller å få innbetalt depositum i form av et gavekort med en noe høyere verdi. Ving anfører at de sendte klager e-posten for at klager skulle slippe å betale inn sluttoppgjøret den 20.05.2020 for så å avvente UDs reiseråd 14 dager før avreise, samt få innbetalt sum låst i 90 dager før tilbakebetaling. I e-post sendt klager

med tilbud om endring av reise eller tilbud om gavekort lå det også link til forklaring på hvilke regler som gjaldt om man takket ja til gavekort hos Ving.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for å refundere klagers depositum ved å gjøre om gavekortet til kontant utbetaling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer til Gran Canaria i perioden 24.06.2020 - 08.07.2020. Totalpris 47 345 kroner.

Reisen til Gran Canaria den 24.06.2020 var ikke innstilt da klager mottok tilbud om gavekort eller endring av reisen til 2021. Partene inngikk en avtale om at klager fikk et gavekort og deretter avbestilte klager reisen den 05.05.2020. Årsaken til kanselleringen var Covid-19.

Slik nemnda vurderer saken har partene inngått en avtale om å endre reisen til et gavekort. Dette innebærer at tjenesteyter ikke har plikt til å refundere beløpet. Ettersom partene har inngått en bindende avtale om utstedelse av gavekort, mener nemnda at klager ikke har ytterligere krav. Siden Covid-19 fremdeles gjør det usikkert for utenlandsreiser i 2021, anbefales at gavekortet utvides til også å omfatte sommeren 2022.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)