

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris ved avbestilling med legeattest.

### Dato

31.08.2023

### Saksnummer

2023-00656

### Tjenesteytere

Liverpoolreiser

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder avbestilling av en pakkereise for klager og hennes sønn på 14 år til Liverpool, England i perioden 20.01.2023 - 23.01.2023. Totalpris 26 400.

Reisen ble bestilt 13. eller 14.08.2022 og betalt via faktura 14 dager senere. Betalingen ble bekreftet mottatt den 29.08.2022 med beskjed om at ordren var ferdig. I bestillingen inngikk flybilletter tur/retur, hotellrom, kampbilletter, flybuss tur/retur flyplass hotell i England og avbestillingsbeskyttelse.

I begynnelsen av januar ble klager akutt syk, og det ble klart at reisen ikke kunne gjennomføres. Det var uaktuelt for klagers sønn å reise alene. Legeerklæring ble fremskaffet for å imøtekomme kravet til dokumentasjon. Liverpoolreiser ble varslet umiddelbart, via e-post den 06.01.2023 6/1, med krav om refusjon av innbetalt beløp. E-posten ble sendt til den personen i Liverpoolreiser som var blitt oppgitt som klagers kontaktperson for reisen. Legeerklæring var vedlagt e-posten.

i henhold til Liverpoolreisers egne reisevilkår, skal kunden kunne kreve seg løst fra avtalen dersom han har betalt for avbestillingsbeskyttelse og kan dokumentere at vilkårene for slik avbestilling er oppfylt. Dette ble gjort ved fremleggelse av legeerklæring. Det heter videre: Har kunden akseptert arrangørens egen avbestillingsbeskyttelse, skal arrangøren ved avbestilling ihht ovenstående bestemmelser, refundere det innbetalte beløp (med fradrag av prisen for avbestillingsbeskyttelsen) uten ugrunnet opphold så snart nødvendig dokumentasjon er fremskaffet av kunden, eventuelt etter fradrag av et rimelig administrasjonsgebyr.

Klagers krav: Full refusjon av innbetalt beløp med fratrekk av gebyret på 700 kroner for avbestillingsbeskyttelse for to personer: 25 700 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klagers reise skulle starte 20. januar 2023. Hun sendte informasjon om avbestilling 6. januar 2023, 14 dager før avreise. Liverpoolreisers avbestillingsbeskyttelse lar kunden avbestille gratis inntil 32 dager før avreise. Følgende fremgår av Liverpoolreisers vilkår: "Avbestilling ved sykdom

Blir du eller noen i nær relasjon rammet av akutt sykdom, kan du avbestille reisen din og få pengene tilbake dersom du har legeerklæring. Avbestilling kan skje inntil 32 dager før avreise." Klagers avbestilling ble mottatt 14 dager før avreise. Liverpoolreiser anfører at det derfor ikke er grunnlag at klager skal få utbetalt sitt krav, og henviser klager videre til å ta saken opp med forsikringsselskapet der hun har reiseforsikring.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Liverpoolreiser

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder avbestilling av en pakkereise for klager og hennes sønn på 14 år til Liverpool, England i perioden 20.01.2023 - 23.01.2023. Totalpris 26 400.

Reisen ble bestilt 14.08.2022. Betalingen ble bekreftet mottatt den 29.08.2022. Klager sendte informasjon om avbestilling 6. januar 2023, 14 dager før avreise pga. egen sykdom. Klagers krav: Full refusjon av innbetalt beløp med fratrekk av gebyret på 700 kroner for avbestillingsbeskyttelse for to personer dvs. 25 700 kroner.

Det følger av Liverpoolreisers reisevilkår:

"Avbestilling ved sykdom

Blir du eller noen i nær relasjon rammet av akutt sykdom, kan du avbestille reisen din og få pengene tilbake dersom du har legeerklæring. Avbestilling kan skje inntil 32 dager før avreise."

Innledningsvis bemerker nemnda at det er uheldig og villedende å selge en avbestillingsbeskyttelse for "akutt sykdom", som må meldes inn minimum 32 dager før avreise. Akutt sykdom betyr i alle andre tilfeller at man blir syk svært tett opp mot reisestart.

Videre følger det av pakkereiseloven § 21 at den reisende har rett til å avbestille mot å betale et avbestillingsgebyr. I dette tilfellet er det avtalt at klager kan avbestille kostnadsfritt 32 dager før avreise ved sykdom. I denne saken oppstod sykdom 14 dager før avreise og Liverpoolreiser har belastet hele reisens pris. Etter lovens system skal det hensyntas når avbestillingen kommer ift. avreisetidspunkt. Når avbestillingsgebyr i dette tilfellet ikke er konkretisert de siste 14 dagene før avreise, skal gebyrets størrelse tilsvare prisen på reisen med fradrag for arrangørens kostnadsbesparelse. Arrangøren har en plikt til å fremlegge denne oversikten for klager. Nemnda har bedt arrangør fremlegge oversikt over sine kostander/besparelser uten at tjenesteyter har besvart henvendelsen.

Saken er derfor dårlig opplyst. Etter nemndas syn er det likevel sannsynlig at noe gikk tapt på bakgrunn av kostnadens art for eksempel rutefly, kampbilletter og busstur. Nemnda anbefaler Liverpoolreiser å utbetale 20 000 kroner. Klager oppfordres til å sende det øvrige av sitt krav til sitt forsikringsselskap. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)