

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris eller fri ombooking til påfølgende år.

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2022-00261

Tjenesteytere

STS Alpereiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en pakkereise for to personer til Bad Gastein, Østerrike, i perioden 15.01.2022 - 22.01.2022. Totalpris 38 670.

På grunn av strengere innreiseregler til Østerrike fra 20.12.2021, ønsket klager å endre reisen fra Bad Gastein i Østerrike til Cervinia i Italia som de hadde fått tilbud om fra reisearrangøren. Klager takket ja til tilbudet og anfører at dette ble bekreftet fra arrangørens side. Klager skriver at STS Alpereiser i ettertid trakk dette tilbudet tilbake grunnet dobbelt bookinger. De nye avreisedatoene klager fikk tilbud om, passet ikke for klager. Klager fikk tilbud om 40 % tilbakebetaling av hele reisen, inkludert heiskort og togbillett. Dette takket klager nei til og ba om å få ombooke reisen til neste år, noe STS Alpereiser ikke aksepterte.

Klager skriver at de på egen hånd gjennomførte samme reise som de skulle ha gjort med STS Alpereiser. Klager reiste i perioden 12. - 19. januar 2022. Klager skriver at flyet var halvfullt på vei til Italia og klager bodde på STS sitt hotell Marmore i Cervinia.

Klager skriver i e-post til STS Alpereiser 10.02.2022 at han har fått refundert 14 912 kroner. Reisearrangøren bekrefter samme dag at avbestillingskostnaden på 60 % gjelder hele pakkereisen med alle tillegg – også heiskort.

Klagers krav: 38 670 kroner eller flytting av reise til neste år.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

STS Alperreiser anfører at de alltid følger pakkereiseloven, noe de også har gjort i denne saken. Klager har selv valgt å avbestille sin reise og STS Alperreiser har tilbudt en refusjon på 40 % av reisens pris, noe de anfører er helt i henhold til reisevilkårene.

STS Alperreiser har ikke hatt noen grunn til å kansellere reisen til Bad Gastein, Østerrike da deres reiser kunne gjennomføres som planlagt. Det var ved reisetidspunktet ingen restriksjoner eller fraråding av reiser som ga rett til fri avbestilling.

Reisearrangøren anfører at det er opp til hver enkelte reisende å ha korrekt reisedokumentasjon som vaksinepass, vanlig pass etc. Dette ansvaret ligger ikke på STS Alperreiser som reisearrangør.

Klager ble tilbudt ombestilling av reisen til Cervinia og Hotel Marmore i Italia uten ekstra kostnad, men da klager bestemte seg for å endre bestillingen, var den aktuelle datoen ikke lenger tilgjengelig. STS Alperreiser hadde et allotment (avtale om eller kontrakt) på ett visst antall flyseter hos Lufthansa og ett visst antall rom på Hotel Marmore. Selv om hotellet eller flyselskapet hadde egen ledig kapasitet, mener STS Alperreiser dette ikke er relevant da de ikke kunne tilby klager en pakkereise den aktuelle datoen.

Det at klager valgte å bestille fly og hotell på egen hånd, var klagers eget valg og ansvar. Klager ble tilbudt alternative avreisedatoer, noe han takket nei til. Klager krevde da å få ombestille sin reise til 2023. STS Alperreiser har avvist dette kravet og viser til at ordinære reisevilkår gjelder ved avbestilling og at de ikke har noen plikt til å ombooke klagers reise til neste år.

STS Alperreiser avviser klagers krav om refusjon av 100 % av reisens pris, men står fast ved tilbudet om refusjon av 40 % av reisen pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra STS Alperreiser.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en pakkereise for to personer til Bad Gastein, Østerrike, i perioden 15.01.2022 - 22.01.2022. Totalpris 38 670.

På grunn av strengere innreiseregler til Østerrike fra 20.12.2021, ønsket klager å endre reisen fra Bad Gastein i Østerrike til Cervinia i Italia. Tjenesteyter tilbød klager å endre reisen til Italia i e-post av 23.12.2021. Klager aksepterte dette den 28.12.2021, men datoen for avreise var på dette tidspunkt ikke avtalt. Nemnda bemerker at tjenesteyter ikke hadde plikt til dette etter pakkereiseloven, men gjorde dette som ledd i god service. Klager takket nei til de alternative reisene STS kunne tilby fordi datoen ikke passet for klager. Hvorvidt det var ledige seter på flyet og rom på hotellet har mindre betydning for nemndas vurdering. Deretter avbestilte klager reisen og bestilte reise med annen arrangør. Etter nemndas vurdering foreligger det ikke forhold på reisestedet som skulle tilsi gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Det er da naturlig at klagers

avbestilling reguleres av pakkereiseloven § 21 hvor det fremkommer av avtalen mellom partene, at det ved avbestilling skal 40 % av reisens pris refunderes. STS har opprettholdt tilbudet om 40 % refusjon. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)