

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-02521

Tjenesteytere

Fjord Line

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Sæby, Danmark med lugar, hotell og bil i perioden 16.08.2020 - 23.08.2020. Totalpris 9 994 kroner.

Klager anfører at han avbestilte reisen etter reiserådet fra myndighetene. Klager mener han kunne avbestille pakkereisen uten gebyr og viser til Fjord Lines kjøpsvilkår 18.4 som han mener er endret da følgende fremgikk da klager avbestilte: "etter reiseråd fra respektive lands myndigheter kan avbestilles uten gebyr."

Klager skriver at de sendte avbestilling 07.08. og 10.08.2020 for å følge myndighetenes gjeldende reiseråd. Sæby var ikke rød på det tidspunktet, men klager skulle ha 6 overnattinger i Danmark. Klager har danske venner i Kolding og hadde bilen med for å reise rundt i Danmark slik de pleier.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Krav: 9 994 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Line har anført at Sæby, Danmark ikke befant seg i rød sone på det tidspunktet klager ønsket å avbestille. I henhold til gjeldende regler ved avbestilling mindre enn 21 dager før avreise, er det 100 % gebyr.

Den 8. august kl. 13:56 skrev Fjord Line følgende til klager: "Denne avgangen/avgangene med Fjord Line er foreløpig ikke kansellert. Om du ønsker å avbestille nå, må du undersøke om din reiseforsikring eventuelt vil dekke tap. I henhold til våre reisevilkår,

som alle som bestiller på nett har akseptert, er det dessverre ingen refusjon ved kansellering av våre økonomibilletter. Da den seilingen ikke er berørt ennå, vil våre ordinære vilkår og betingelser gjelde.

Se under punkt 3.3: <https://www.fjordline.com/nb/p/reise-og-kjopsvilkar>

"3.3 Pakketurer (transport inkl. feriesenter, hotell etc.)

Ved endring av billett påløper administrasjonsgebyr. Ved endring av billett beregnes gebyret per endring per strekning. Ved avbestilling påløper avbestillingsgebyr (% av billettpris):

Endring av reisedato*

NOK 600 (ca. DKK 600 / EUR 80)

Endring av navn

NOK 200 (ca. DKK 200 / EUR 27)

Endring og ettersending av registreringsnummer på bil

NOK 30 (ca. DKK 30 / EUR 4)

Avbestilling med mer enn 50 dager før avreise:

NOK 800,- (ca. DKK 800 / EUR 108) per leilighet / rom

Avbestilling 50-30 dager før avreise:

10 %

Avbestilling 29-21 dager før avreise:

25 %

Avbestilling mindre enn 21 dager før avreise:

100 %

Uteblivelse:

100 %"

Klager refererer til punkt 18.4. Det stemmer at om ikke reisen kan gjennomføres grunnet stengte grenser eller til reiser til røde soner at man kan avbestille uten gebyr. Sæby ligger i Nord Jylland som ikke var rød sone på det tidspunktet klager avbestilte reisen.

"8.4 Endring/Avbestilling av pakketurer – båt og overnatting

Avbestilling eller endring av reiser som ikke kan gjennomføres grunnet stengte grenser eller reiser til røde soner kan avbestilles uten gebyr.

For avbestilling eller endring av reiser som enda ikke omfattes av dette gjelder våre vanlige vilkår (se pkt. 3.3)

Vedrørende refusjon av reiser som ikke kan gjennomføres vil vi håndtere dette så raskt det lar seg gjøre, men ber om forståelse for at det kan ta litt lengre tid enn normalt."

Fjord Line kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fjord Line.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Sæby, Danmark med lugar, hotell og bil i perioden 16.08.2020 - 23.08.2020. Totalpris 9 994 kroner. Klager skriver at de sendte avbestilling 07.08. og 10.08.2020 for å følge myndighetenes gjeldende reiseråd. Krav er refusjon av 9 994 kroner.

Sæby i Danmark befant seg ikke i rød sone på det tidspunktet klager avbestilte reisen. Nemnda vurderer det slik at pakkereiseloven § 22 ikke gjelder på det tidspunkt hvor klager valgte å avbestille sin reise. Klager har dermed ikke anledning til gebyrfri avbestilling. Dette begrunnet i at det på avbestillingstidspunkt ikke forelå statlige anbefalinger som frarådet reise til Danmark. Nemnda påpeker for øvrig at klager bestilte sin reise i juni 2020, vel vitende om pandemien. Det følger av alminnelige vilkår pkt. 5.1 siste avsnitt at gebyrfri avbestilling etter § 22 forutsetter at det ikke var omstendigheter som kunden kjente eller burde kjenne til. Klager har imidlertid anledning til å avbestille sin reise etter pakkereiseloven § 21 mot et rimelig gebyr. Det følger av avtalen mellom partene at ved avbestilling mindre enn 21 dager før avreise, er det 100 % gebyr. Nemnda mener tjenesteyter må synliggjøre hvilket tap de er lidet ved klagers avbestilling og om de fikk solgt klagers lugar på den aktuelle reisen og eventuelt utbetale det mellomværende.

Pakkereisenemnda anbefaler 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)
Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)