

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

17.03.2021

Saksnummer

2021-00130

Tjenesteytere

Kenor Safaris Ltd, NUF

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 4 personer med fly tur/retur Nairobi, Kenya, med safari og overnatting i perioden 08.07.2020 - 22.07.2020. Totalpris 159 356 kroner. Klager har innbetalt depositum på 2 500 kroner per person, totalt 10 000 kroner.

Av reklamasjonsskjemaet til Pakkereisenemnda fremgår følgende informasjon fra klager: "Det ble gitt beskjed om kansellering den 02.04.2020 klokken 12:00." Årsaken til kanselleringen var Covid-19.

Den 11. mai 2020 skrev Kenor Safaris følgende til klager: "jeg viser til tidligere korrespondanse og telefon med gruppen og sender deg en Avbestillingsbekreftelse for deres planlagte reise til Kenya i juli måned. Jeg beklager at jeg ikke har fått sendt dette tidligere, i og med at jeg hadde kansellert deres reise i slutten av februar ut fra innspill. Dere bør få refundert utlagt depositum fra deres reiseforsikring med basis i vår Avbestillingsbekreftelse med bakgrunn i sykdom."

Klager har søkt forsikringsselskapet AIG om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kenor Safaris skrev følgende e-post til klager den 13. oktober 2020: "Når det gjelder innbetalte depositum fra våre kunder har vi grunnet den aktuelle situasjon og økonomisk muligheter kommet til at dette vil vi ikke refundere for våre kunder pr. dags dato. Vi har imidlertid gitt informasjon om at de innbetalte depositum vil bli brukt som

«påmeldingsdepositum» ved en senere reise dersom våre kunder ønsker å foreta denne på et senere tidspunkt.

Påmeldingsdepositum er vår sikring av de påløpte kostnader med hensyn til utarbeidelse av reiseforslag, kostnader ved reservasjoner lokalt for å sikre plass ved de aktuelle overnattingssteder og transport på reisen. Vi mener derfor at dette da kommer under Pakkereiselovens § 21."

Pakkereisenemnda har ikke mottatt tilsvarende fra Kenor Safaris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Kenor Safaris Ltd, NUF.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 4 personer med fly tur/retur Nairobi, Kenya, med safari og overnatting i perioden 08.07.2020 - 22.07.2020. Totalpris 159 356 kroner. Klager har innbetalt depositum på 2 500 kroner per person, totalt 10 000 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 02.04.2020 klokken 12:00. Årsaken til kanselleringen var Covid-19. Slik nemnda vurderer det har tjenesteyter kansellert den aktuelle reisen i medhold av pakkereiseloven § 23 annet ledd. Det følger da av pakkereiseloven § 24 at innbetalt beløp skal refunderes. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold slik at han får refundert sitt innbetalte beløp på 10 000 kroner. Reisen ble kansellert 02.04.2020 og er dermed omfattet av den midlertidige forskriften som forlenger pakkereiseselskapenes tilbakebetalingsfrist til 3 måneder. Den nye fristen gjelder alle pakkereiser som ble avlyst eller avbestilt i perioden fra 1. mars til 14. juni 2020. Klager tilkjennes forsinkelsesrenter fra dagen etter kravet forfalt, det vil si 90 dager etter kanselleringstidspunktet. Nemnda anbefaler at utbetalingen skjer senest innen 14 dager fra mottagelse av vedtaket.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)