

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet Covid-19.

Dato

09.12.2020

Saksnummer

2020-02514

Tjenesteytere

Bergen Ferie og Sportsreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise til Liverpool med hotell og billetter til fotballkamp i perioden 20.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 20 380 kroner.

Klager skriver at det ble gitt beskjed om kansellering den 13.03.2020 klokken 13:16.

Årsaken til kanselleringen var Covid-19. Fotballkampen ble først avlyst, deretter spilt uten tilskuere.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kunden bestilte reise til Liverpool 16.12.2019, som inkluderte hotellopphold i Liverpool + billetter til fotballkamp.

Den 13. mars ble fotballkampen som var en del av bestillingen bekreftet utsatt, og Bergen Ferie og Sportsreiser informerte klager om dette per e-post, uten å få svar. Klager hadde også bestilt hotellopphold fra 20. - 22. mars. Bergen Ferie og Sportsreiser skriver at de aldri registrerte avbestilling av hotelloppholdet eller for reisen for øvrig. I forkant av reisen, den 9. mars, mottok klager hotell voucher for oppholdet. Denne var gyldig da hotellet var åpent den 20. - 22. mars. Siden Bergen Ferie og Sportsreiser ikke mottok noen avbestilling fra klager, ble heller ikke hotellrommet avbestilt.

Den 7. april, mer enn 2 uker etter klagers hotellopphold, mottok Bergen Ferie og Sportsreiser en e-post fra klager med spørsmål om hun kunne kreve tilbakebetaling for reisen. Bergen Ferie og Sportsreiser svarte klager dagen etter med anmodning om å melde dette til sitt forsikringsselskap.

Den 12. august, mer enn 4 måneder etter siste dialog, besvarte klager e-posten som ble sendt fra Bergen Ferie og Sportsreiser 8. april, og informerte om avslaget fra sitt forsikringsselskap, og krevde full tilbakebetaling av reisen. Den 17. august besvarte de e-posten og tilbød klager et gavekort med 5 % ekstra verdi enn innbetalt beløp med en varighet på 2 år.

Bergen Ferie og Sportsreiser anfører at de i e-post til klager har skrevet en feil formulering da de skrev: "Fra avbestillingen ble bekreftet fra oss til ny e-post er mottatt fra deg så gikk det over 4 måneder." Bergen Ferie og Sportsreiser anfører at de aldri bekreftet avbestilling per e-post.

Klager bestilte hotell + kampbilletter. Bergen Ferie og Sportsreiser mottok aldri noen henvendelse fra klager om avbestilling av reisen. Bergen Ferie og Sportsreiser informerte heller ikke kunden om at reisen var avlyst, noe den ikke var, da hotelloppholdet kunne gjennomføres. Bergen Ferie og Sportsreiser anfører at 1 av 2 elementer av reisen var gjennomførbart.

Bergen Ferie og Sportsreiser mener de har vært så imøtekommende de kan innenfor sin krevende økonomiske situasjon i og med at de har gitt klager tilbud om et gavekort til en høyere verdi enn innbetalt beløp. Dette til tross for at reisen ikke ble avlyst av klager og Bergen Ferie og Sportsreiser ikke har fått noen refusjoner for sine utlegg. Kombinert med svært lang responstid fra klager, mener Bergen Ferie og Sportsreiser at de ikke skal tilbakebetale hele beløpet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Bergen Ferie og Sportsreiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise til Liverpool med hotell og billetter til fotballkamp i perioden 20.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 20 380 kroner.

Den 13. mars ble fotballkampen som var en del av bestillingen bekreftet utsatt, og Bergen Ferie og Sportsreiser informerte klager om dette per e-post. Klager hadde også bestilt hotellopphold fra 20. - 22. mars. Bergen Ferie og Sportsreiser skriver at de aldri registrerte avbestilling av hotelloppholdet eller for reisen for øvrig. I forkant av reisen, den 9. mars, mottok klager hotell voucher for oppholdet. Denne var gyldig da hotellet var åpent den 20. - 22. mars. Siden Bergen Ferie og Sportsreiser ikke mottok noen avbestilling fra klager, ble heller ikke hotellrommet avbestilt. Klagers krav er refusjon av reisens pris.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og reisebransjens representanter, viser til at tjenesteyter avlyste en del av reisen henholdsvis fotballkampen med hjemmel i pakkereiseloven § 23 annet ledd. Covid-19 gir grunnlag for en slik avbestilling særlig hva gjelder større forsamlinger av mennesker, men hjemmelen gir ikke grunnlag for avbestilling av en del av pakkereisen jf. ordlyden. Slik nemndas flertall vurderer det innebærer dette at reisen, på bakgrunn av avlysning av fotballkampen, hadde en mangel som bør kompenseres i et prisavslag etter pakkereiseloven § 31. Nemndas flertall anbefaler at prisavslaget settes til 25 % av reisens totale kostnader.

Klager avbestilte ikke den øvrige delen av reisen og det er opplyst fra tjenesteyter at hotellet var åpent. Etter nemndas vurdering kommer ikke pakkereiseloven § 22 til anvendelse da klager ikke har avbestilt før avreise.

Basert på ovenstående anbefaler flertallet at tjenesteyter utbetaler et prisavslag på 25 % av reisens kostnad. Alternativt bør klager motta gavekort som allerede tilbudt av tjenesteyter på 21 400 kroner.

Mindretallet, forbrukernes representant, mener at man i denne saken må ta utgangspunkt i e-posten fra selskapet datert 13. mars der det informeres om at fotballkampen var utsatt. I e-posten gis informasjon i uthevet skrift om at selskapet har stor arbeidsmengde og at de skal komme med mer informasjon når situasjonen blir klarere. Noen slik informasjon ble ikke gitt. Klager ble heller ikke informert om at hun selv måtte avbestille hotellrommet snarest ettersom reisen skulle finne sted allerede uka etter. I e-posten oppfordres snarere de reisende til å avvente situasjonen for å spare selskapet for pågang i en travel tid. Klager ventet derfor til den 7. april med å ta kontakt og ba da om å få refundert sine reiseutgifter da hun antok at turen var kansellert i sin helhet. Etter mindretallets oppfatning burde selskapet som den profesjonelle part allerede i e-posten av 13. mars, ev. snarest etter, forespurt klager om hun ønsket å avbestille hele turen og informert om at hun i så fall måtte avbestille hotellrommet snarest mulig. Ettersom det på det tidspunkt var en uke igjen til avreise, var det fortsatt en viss mulighet for at hotellrommet kunne ha blitt avbestilt. Etter mindretallets oppfatning var selskapets manglende informasjon og oppfølging overfor klager hovedårsaken til at klager ikke uttrykkelig sa fra at hun ønsket å avlyse både fotballkamp og hotellopphold, og ikke fikk avbestilt hotellrommet i tide. Slik mindretallet ser det må derfor klager ha rett på full refusjon etter pakkereiseloven § 24, dvs. stilles som om hun hadde avbestilt reisen i sin helhet med hjemmel i § 23, annet ledd. Uansett må klager ha rett på erstatning for sine utgifter fordi tjenesteyter i denne saken ikke har oppfylt sine kontraktsrettslige forpliktelser.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak er avsagt under dissens.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)