

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

07.12.2020

Saksnummer

2020-02590

Tjenesteytere

Turoperatøren Hit & Dit AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Praha i perioden 24.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 5 275 kroner.

Klager skriver at hun betalte turen til Tsjekkia 2. mars 2020 etter å ha blitt forsikret fra reisearrangøren at det ikke skulle være noen fare med å betale reisen da reiseforsikringen ville dekke alle kostnader dersom turen ikke lot seg gjennomføre grunnet Covid-19..

Den 13. mars kl. 11:03 mottok klager en e-post fra Turoperatøren Hit & Dit hvor følgende fremgikk: "Det blir jo dessverre ingen reise til Praha nå, basert på reglene som har kommet om at Tsjekkia erklærer 30 dagers unntakstilstand og stenger grensen for personer fra 15 såkalte risikoland, deriblant Norge."

Den 18. mars kl. 16:22 mottok klager en e-post fra Turoperatøren Hit & Dit om at de ville refundere reisens kostnad og ba om klagers kontonummer. Samme dag kl. 17:46 mottok klager en ny e-post fra Hit & Dit om at de likevel ikke ville refundere reisens pris da klager måtte ta dette opp med sin reiseforsikring. Hit & Dit ville kun refundere flyskattene på 246 kroner og ba om klagers kontonummer.

Klager har tatt saken opp med Europeiske som igjen henviser klager til reisearrangøren.

Klagers krav: Refusjon av hele reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turoperatøren Hit & Dit AS. anfører at Verken klager eller de har kansellert turen. Turoperatøren Hit & Dit AS informerte klager om at Tsjekkia stengte grensene, at turen derfor ikke kunne gjennomføres, og at det i henhold til tidligere regler ville dekkes av forsikringsselskapet, på lik linje med visumnekt. Dette skjedde før det ble innført reiseråd pga. Covid-19, slik at denne saken derfor ikke er behandlet i henhold til pakkereiselovens §22. Slik Hit & Dit tolker svarene fra forsikringsselskapet ser det ut til at de tror at Hit & Dit kansellerte turen, noe de ikke gjorde.

Hit & Dit kansellerte flybillettene etter at informasjonen om stengte grenser ble gitt til klager og refunderte flyskattene, som er det eneste som er refunderbart fra reisearrangøren. Hotellet er ikke refunderbart.

Denne reisen ble skreddersydd etter forespørsel fra klager i henhold til de tilbudene klager har lagt med, hvor det også før bestilling ble gjort oppmerksom på at hotellet krevde betaling ved bestilling. På fakturaen er det påført at billettene ikke kan endres eller refunderes, som klager også ble informert om muntlig.

Turoperatøren Hit & Dit har også konferert med VIRKE i denne saken, og de kan ikke se at de har plikt til å refundere i henhold til pakkereiselovens §22, som forsikringsselskapet henviser til.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Turoperatøren Hit & Dit AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Praha i perioden 24.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 5 275 kroner.

Det er omtvistet hvem av partene som kansellerte reisen. Utfra slik nemnda ser det kan ikke tjenesteyters epost av 13. mars 2020 tolkes på annen måte enn som en kansellering fra tjenesteyters side. Tjenesteyter har rett til å kansellere reisen pga. Covid-19 pandemien etter pakkereiseloven § 23 andre ledd og da skal innbetalt beløp refunderes kunden etter pakkereiseloven § 24.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av innbetalt beløp.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)