

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

17.11.2020

Saksnummer

2020-01947

Tjenesteytere

Dingolfreise AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en reise for åtte personer med innkvartering på Hotel Titanic. Dbl.rom / Twin + 1 ekstra seng. 3 green-fees 20. - 26.04.2020 og ekstra green-fee på Hotel Titanic, Antalya, Tyrkia i perioden 20.04.2020 - 26.04.2020. Totalpris 77 860 kroner.

Klager anfører at DinGolfReise hevder at klager avbestilte sin reise den 1. april, noe klager mener ikke er tilfelle.

Klager anfører at Norwegian kansellerte og refunderte klagers flyreise før 1. april 2020 og det var ikke lenger mulig for klager å reise til Tyrkia. Denne flyreisen var ikke en del av pakkereisen. På dette tidspunktet rettet klager en henvendelse til DinGolfReise for å få klarhet i hvem som hadde ansvar for å refundere pakkereisen, hotellet og golfpakken. I den sammenheng sendte klager en henvendelse til DinGolfReise. De var ikke villig til å refundere klagers pakkereise og klager ba derfor om at de skrev en bekreftelse på dette. DinGolfReise tolket denne henvendelsen til å være en avbestilling av reisen. Dette stiller klager seg uforstående til.

Av åtte personer i reisefølget har fem søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. De fem har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Hele pakkereisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DinGolfReise anfører at de har registrert dette som en avbestilling av hotellet og golfpakken den 1. april 2020, og mener at dette er en refusjon som de reisende må ta opp med sin reiseforsikring.

Klager skrev til DinGolfReise den 1. april 2020 at han søkte refusjon fra sitt forsikringsselskap, og ba om en bekreftelse fra DinGolfReise. Dette ble da registrert som en avbestilling. På dette tidspunkt var det ingen reiseråd fra UD med hensyn til reise for 20. april 2020, og DinGolfReise mener at det derfor ikke er grunnlag for refusjon. Reiserådet fra UD gjaldt til 14. april den 1. april da avbestillingen ble registrert hos DinGolfReise. Klagers reise skulle gå 20. april, altså 6 dager senere enn den dato reiserådet var satt til.

DinGolfReise anfører at de ikke vil få refundert noe fra hotellene og golfbanene i Tyrkia. Hotellene ber om avbestilling senest 1 måned før ankomst for å ha mulighet for refusjon.

DinGolfReise kan ikke etterkomme klagers krav da dette er noe klager må ta opp med sitt forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra DinGolfReise AS.

Nemnda bemerk

Klagen gjelder en reise for åtte personer med innkvartering på Hotel Titanic. Dbl.rom / Twin + 1 ekstra seng. 3 green-fees 20. - 26.04.2020 og ekstra green-fee på Hotel Titanic, Antalya, Tyrkia i perioden 20.04.2020 - 26.04.2020. Totalpris 77 860 kroner.

Klager anfører at Norwegian kansellerte og refunderte klagers flyreise før 1. april 2020 og det var ikke lenger mulig for klager å reise til Tyrkia. Denne flyreisen var ikke en del av pakkereisen. På dette tidspunktet rettet klager en henvendelse til DinGolfReise for å få klarhet i hvem som hadde ansvar for å refundere pakkereisen, hotellet og golfpakken. I den sammenheng sendte klager en henvendelse til DinGolfReise. De var ikke villig til å refundere klagers pakkereise og klager ba derfor om at de skrev en bekreftelse på dette. DinGolfReise tolket denne henvendelsen til å være en avbestilling av reisen. Basert på en gjennomgang av e-postkorrespondansen mellom partene den 1. april 2020, samt forutgående og etterfølgende kommunikasjon, kan ikke nemnda se at det er tilstrekkelig sannsynliggjort at klager avbestilte sin reise. Ettersom tjenesteyter er den profesjonelle part må de også bære risikoen for denne uklarheten. Tjenesteyter har anledning til å avbestille reisen begrunnet i Covid-19 etter pakkereiseloven § 23 annet ledd, men da skal klager har tilbakebetalt sitt forhåndsbetalte beløp, jf. pakkereiseloven § 24. Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)