

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

17.06.2021

Saksnummer

2021-00663

Tjenesteytere

Berg-Hansen Reisebureau Agder AS, Kristiansand

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 6 personer med cruise gjennom Panamakanalen i perioden 06.11.2020 - 21.11.2020. Totalt innbetalt 27 000 kroner.

Klager bestilte reisen ca. 23.09.2019 og betalte inn depositumet. Klager stiller spørsmål ved hvorfor de ikke samtidig fikk en betalingsplan for restbeløpet. Den kom først i e-post den 03.09.2020 med betalingsfrist den 14.09.2020. Klager anfører at de på dette tidspunktet visste at det ikke gikk an å reise på cruise fra USA. Den 26.09.2020 kansellerte rederiet cruisene for oktober. Den 21.10.2020 mottok klager en e-post fra Berg-Hansen om at Norwegian Cruise Line hadde kansellert cruisene frem til 20.11.2020. Årsaken var Covid-19.

Klager anfører at dersom de hadde betalt inn hele reisens pris på 150 000 kroner hadde de ikke hatt noen garanti for at rederiet ikke gikk konkurs.

Klager viser til e-post de sendte Berg-Hansen 31.08.2020 hvor de spør hvordan de skal forholde seg. Klager anfører at de kun fikk reisevilkår i retur.

Klagers krav: Tilbakebetaling av depositum på 9 000 kroner per par, 3 par i følget, totalt 27 000 kroner.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gruppen på 6 personer bestilte cruiset hos Berg-Hansen. Deres leverandør var Cruise.no og rederiet var NCL (Norwegian Cruise Line).

Berg-Hansen anfører at de 3 parene kunne ikke bestemme seg, og var usikre på hva de skulle gjøre i forbindelse med cruiset de hadde bestilt grunnet korona situasjonen. Dette forsto Berg-Hansen og de hadde derfor mange dialoger med dem. Tidlig visste man ikke om cruiset ville bli slettet fra rederiets program pga. Covid-19 og deltakerne var usikre på om de ville reise slike situasjonen var. For å komme frem til en beslutning gjentok Berg-Hansen reglene pr. e-post og telefon for hele gruppen flere ganger. De hadde vært i kontakt med flere personer i Berg-Hansen som alle har forklart klager om rederiets avbestillingsregler. Berg-Hansen har og brukt mye tid i dialog med leverandøren Cruise.no og direkte med rederiet for å prøve å få de til å gjøre unntak for kundene, men det har de ikke lyktes med. Rederiet mener at de har strukket seg langt ved å tilby future cruise credit på innbetalt depositum.

Den 03.09.2020 sendte Berg-Hansen følgende e-post til klager:

"Har fått denne fra vår leverandør:

Vi har betalingsfrist til NCL innen den 14. september 2020, så inntil denne datoen er det fint å vite hva kunden ønsker. Kunden kan flytte cruiset til 2021 også etter denne datoen, da flytter vi innbetalt beløp over til ny tur i 2021, men om kunden kansellerer, blir ingenting refundert. Gi beskjed hva dere ønsker og gjøre."

Den 07.09.2020 sender Berg-Hansen følgende e-post til klager:

"Da har jeg snakket med vår leverandør og de har nå avbooket cruiset og dere vil få en tilgodelapp på innbetalt depositum som dere kan bruke i 2021".

Den 15.10.2020 videreformidler Berg-Hansen en e-post fra Cruise & River Cruises til klager hvor følgende fremgår: "Kunden kan dessverre ikke få refundert da cruiset ikke var kansellert da de valgte FCC (future cruise credits). Hadde de valgt å kansellere hadde de mistet depositumet". Klagers future cruise credits kan benyttes på et cruise de ønsker frem tom. 2022.

Den 30.01. 2021 skriver klager følgende til Berg-Hansen:

"Vi er nå i ferd med å planlegge våre reiser for høsten 2021.

Ber om tilbud på nytt cruise gjennom Panamakanalen slik at vi kan benytte våre tilsendte future cruise credits."

Klager får e-post fra Berg-Hansen om at rederiet ikke har det ønskede cruiset gjennom Panamakanalen i 2021 og at de ikke vil refundere klagers innbetalte depositum. Berg-Hansens reisekonsulent har ikke lovet klager at de skulle få tilbake depositumet. Hun skulle prøve å få dette tilbake fra rederiet, men lyktes ikke.

Den 19.03.2021 skriver Berg-Hansen en e-post til klager at de kan ta kontakt med Pakkereisenemnda dersom klager mener at de ikke avbestilte cruiset før det ble kansellert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Berg-Hansen Reisebureau Agder AS, Kristiansand.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for 6 personer med cruise gjennom Panamakanalen i perioden 06.11.2020 - 21.11.2020. Totalt innbetalt 27 000 kroner.

Den 07.09.2020 sender Berg-Hansen følgende e-post til klager:

"Da har jeg snakket med vår leverandør og de har nå avbooket cruiset og dere vil få en tilgodelapp på innbetalt depositum som dere kan bruke i 2021".

Den 15.10.2020 videreformidler Berg-Hansen en e-post fra Cruise & River Cruises til klager hvor følgende fremgår: "Kunden kan dessverre ikke få refundert da cruiset ikke var kansellert da de valgte FCC (future cruise credits). Hadde de valgt å kansellere hadde de mistet depositumet". Klagers future cruise credits kan benyttes på et cruise de ønsker frem tom 2022.

Den 30.01. 2021 skriver klager følgende til Berg-Hansen:

"Vi er nå i ferd med å planlegge våre reiser for høsten 2021.

Ber om tilbud på nytt cruise gjennom Panamakanalen slik at vi kan benytte våre tilsendte future cruise credits."

Klager får e-post fra Berg-Hansen om at rederiet ikke har det ønskede cruiset gjennom Panamakanalen i 2021 og at de ikke vil refundere klagers innbetalte depositum.

Den 21.10.2020 mottok klager en e-post fra Berg-Hansen om at Norwegian Cruise Line hadde kansellert cruisene frem til 20.11.2020. Årsaken var Covid-19.

Klagers krav er tilbakebetaling av depositum på 9 000 kroner per par, 3 par i følget, totalt 27 000 kroner.

Slik nemnda forstår sakens faktum ble reisen avlyst særlig begrunnet i Covid-19. Partene inngikk deretter en bindende avtale om å utsette reisen til 2021. I etterkant av avtaleinngåelsen har det vist seg at rederiet i 2021 ikke ville gjennomføre den aktuelle reisen gjennom Panamakanalen. Slik nemnda vurderer det er avtalen mellom partene inngått med bristende forutsetninger da klagers klare forutsetning var å reise gjennom Panamakanalen. Avtalen kan derfor ikke gjøres gjeldende. Basert på det mener nemnda at klager da har rett til å få refundert sitt innbetalte beløp på 9 000 kroner per par, totalt 27 000 kroner da gavekortet ikke kunne benyttes på ny reise som forespeilet. Berg-Hansen Reisebureau AS kan eventuelt ta kontakt med rederiet for mulig regress. 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)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)