

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-02663

Tjenesteytere

Travelbakery AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til New York i perioden 19.05.2020 - 24.05.2020. Totalpris 25 026 kroner.

Klager valgte å avbestille reisen pga. usikkerheten i forbindelse med reiser fremover grunnet Covid-19.

Klager mener hun ikke ble informert om at hotellet ikke var refunderbart ved bestilling.

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

Klagers krav: Refusjon av reisens pris, 25 026 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travelbakery har anført at klager den 16. januar 2020 bekreftet fly og hotell (faktureringsdato) og hun fikk også opplyst om avbestillingsregler og reiseforsikring. Hotellet var 100 % "non-refundable."

Den 11. mai kl. 14:56 avbestilte klager sin reise til New York med avreise 19.05.2020. Flyreisen stod den 11. mai 2020 fortsatt som operativ med SK907 Oslo – New York og SAS vil derfor ikke refundere flybillettene selv om norske statsborgere ikke får reise til USA. På grunn av Covid-19 fikk ingen norske statsborgere reise til USA så sant man ikke måtte reise dit strengt tatt nødvendig, ref. amerikanske myndigheter 11. mars 2020.

Dobbeltrommet som ble bestilt på The Roosevelt Hotel er ikke refunderbart. Det fremgår av hotellvoucheren for The Roosevelt Hotel, New York, at avbestillinger etter 14. januar 2020 vil bli belastet med 100 % gebyr.

Klager fikk tilbud om å endre flybillettene til avreise 06.04.2021 og hjemreise 11.04.2021 mot et tillegg i prisen, men flybillettene ville da ikke være refunderbare dersom billettene måtte avbestilles. Klager valgte å avbestille reisen 11. mai 2020.

Travelbakery AS anfører at avbestillingsreglene fra flyselskapet og hotellet har medført at det ikke er noen refusjon for denne reisen. Travelbakery har hatt mye kontakt med klager før hun avbestilte og har rådet klager til å ta saken opp med sitt forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Travelbakery AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til New York i perioden 19.05.2020 - 24.05.2020. Totalpris 25 026 kroner.

Klager valgte å avbestille reisen den 11. mai 2020 grunnet Covid-19. Klagers krav er refusjon av reisens pris, 25 026 kroner.

Etter nemndas vurdering har klager på tidspunktet for avbestilling rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 på grunn av Covid-19. Pakkereisenemnda anbefaler at tjenesteyter refunderer klager innbetalt beløp. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

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)