

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Avbestilling av klassesettur til Seoul grunnet Covid-19.

### Dato

26.05.2020

### Saksnummer

2020-00939

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder pakkereise for 109 personer til Seoul i perioden 26.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 1 342 000 kroner.

Hotell og landarrangement ble avbestilt 28.02.2020. Flybillettene ble avbestilt 16.03.2020.

Klager anfører at gruppen har vært klare på at de ikke ville avbestille, med mindre det ga de reisende 100 % refusjon, eller så mye som overhodet mulig. Hotell og sosialt opplegg ble kansellert med 100 % refusjon.

Mandag 16. mars avbestilte Ticket klagers flybilletter. Klager skriver at hotell og flyreiser er separate tilfeller i og med at de avtalte med Ticket å avbestille kun dersom det ga de mest mulig tilbakebetaling. Klager anfører at Pakkereiselovens paragraf 22 må tre i kraft i dette tilfellet.

Flybillettene ble avbestilt, men hele summen ble ikke tilbakebetalt til selv om UD har kommet med reiseråd.

Klager mangler fremdeles 431 440 som er reisetjenestene for flybillettene.

Krav: 431 440 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 28.02.2020 avbestilte gruppen hotell og øvrig landarrangement. Ticket anfører at fordi NTNU er så gode kunder, tok de ikke en krone i fortjeneste for avbestillingen. Gruppen fikk tilbake hele beløpet på 910 560 kroner.

Da gruppen avbestilte den 28.02.2020 var det verken utstedt reiseråd eller noen pakkereiselov å forholde seg til. Den 14.03.2020 frarådet Utenriksdepartementet reiser som ikke var strengt nødvendige til alle land. Ticket anfører at siden gruppen avbestilte alt av hotell og landarrangement, og kun satt igjen med flybillettene som ikke var refunderbare, så er dette ikke lenger noen pakkereise.

Den 27.02.2020 innførte rektor på NTNU følgende retningslinjer for reiser: «Alle reiser til andre høyrisikoområder, for øyeblikket Nord-Italia, Sør-Korea, Japan, Iran, Hong Kong og Singapore avlyses/utsettes.» Dette betød at hele turens formål var borte, og at alle ekskursjoner var avlyst. Turen var en del av undervisningen og en del av deres faglige program. Gruppen var klar over at det ikke er noen refusjon på flybillettene på daværende tidspunkt, men de får allikevel refundert alle flyskattene fra Ticket, uten at Ticket tar seg noe betalt for dette.

Gruppen valgte å ikke avbestille sine flybilletter. Ticket anfører at flybillettene ikke lenger er en del av den reisen/pakken som opprinnelig ble bestilt.

Ticket anfører at flybillettene ble avbestilt den 16.03.2020 fordi flyselskapet Qatar ba reisekonsulenten i Ticket om å gjøre det. Reisekonsulenten fikk beskjed om å legge en teknisk merknad i hver booking referanse i håp om en refusjon fra flyselskapet.

Ticket har anført følgende: "Konklusjon: Kravet som er fremmet har ikke noe grunnlag innunder pakkereiseloven".

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder pakkereise for 109 personer til Seoul i perioden 26.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 1 342 000 kroner.

Hotell og landarrangement ble avbestilt 28.02.2020 pga. korona. Flybillettene ble avbestilt 16.03.2020.

Ticket anfører at flybillettene ikke lenger er en del av den reisen/pakken som opprinnelig ble bestilt. Gruppen valgte å ikke avbestille sine flybilletter og bestillingen er således ikke lenger en pakkereise. Klager anfører at Pakkereiselovens §22 må tre i kraft i dette tilfellet.

Etter nemndas vurdering omfatter også flyreisen en del av pakkereisen, da avtalen mellom partene ble inngått med både fly og hotell og pakkereiselovens bestemmelser gjelder selv om den ene delen ble avbestilt pga. korona. Etter nemndas vurdering reguleres forholdet av pakkereiseloven § 22. Korona situasjonen faller klart inn under slike ekstraordinære tilfeller som angis her og nemnda kan ikke se annet enn å anbefale

tjenesteyter å utbetale klagers krav på 431 440 kroner som det det gjenstående utgiften. Nemnda bemerker at Ticket kan fremme refusjonskrav fra Qatar Airlines. Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)