

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret da klager avbestilte reisen før pilotene i SAS gikk ut i streik.

### Dato

19.09.2022

### Saksnummer

2022-01403

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Sitia Beach City Resort & Spa, Sitia, Kreta i perioden 08.07.2022 - 22.07.2022. Totalpris 38 099 kroner.

Den 1. juni 2022 fikk klager følgende e-post fra Apollo etter at de spurte om deres reise ville bli berørt av en eventuell streik i SAS:

"Hei og takk for din e-post i forbindelse med usikkerhet rundt SAS og ev.endringer/kanselleringer.

Din reise er en charterreise, der Apollo har chartret fly fra SAS for hele sesongen. Disse vil derfor ikke være berørt slik SAS (og andre ruteflyselskapers) ruteflyninger kan bli. Apollo har betalt for hele flyserien, og hvis ikke helt uforutsette hendelser skulle inntreffe, vil disse gå etter programmet i sommer.

Hvis dere likevel vil avbestille er gebyret kr 4000,- så lenge den avbestilles mer enn 14 dager før avreise. Bekreft til oss om dere likevel vil avbestille deres reise."

Klager avbestilte reisen den 16. juni 2022 og mener de ble pålagt et urettmessig avbestillingsgebyr på 2 000 kroner per person, totalt 4 000 kroner.

Klagers krav: Refusjon av avbestillingsgebyret på totalt 4 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise fra Oslo Lufthavn til Heraklion/Hellas 14 dager fra den 08. juli 2022, inkludert opphold på hotell Sitia Beach City Resort & Spa. Totalpris 38 099 kroner inkludert kortgebyr.

Klager kontaktet Apollos kundesenter den 01. juni 2022 med spørsmål om mulig pilotstreik i SAS. Apollo oppga feil informasjon sitt første tilsvare om at deres avganger ikke ville bli berørt dersom det skulle bli streik. Apollo anfører at klager i all kontakt ble informert om at det ville tilkomme en avbestillingskostnad på 2 000 kroner dersom de ønsket å avbestille på det tidspunktet, da det ikke var gjort noen endringer fra deres side i forhold til reisen. På det tidspunktet pågikk det mekling mellom partene og for tidlig å si om klagers reise ville bli berørt av en eventuell streik.

Apollo viser til deres svar til klager av 15. juni hvor de ba klager ta kontakt dersom hun ønsket å avbestille mot tidligere oppgitt avbestillingskostnad. Apollo informerte samtidig om at reisen ville bli stående som bestilt dersom de ikke hørte noe mer fra klager.

Reisen ble avbestilt den 16. juni etter at klager bekreftet avbestillingen. Apollo beholdt da avbestillingskostnaden på 2 000 kroner per person, totalt 4 000 kroner. Det resterende av klagers innbetalte beløp på 34 099 kroner inkludert kortgebyr ble refundert av Apollo den 17. juni.

Klager valgte å avbestille sin reise før streiken var et faktum og Apollo anser derfor at avbestillingsgebyr i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser er gjeldene i dette tilfellet. Dersom klager hadde beholdt sin reise og Apollo hadde blitt nødt til å innstille denne grunnet pilotstreiken, ville klager fått hele reisens pris refundert av Apollo. Apollo kan ikke se at feil informasjon som ble oppgitt i deres svar av den 01. juni medfører at klager har rett til kostnadsfri avbestilling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Sitia Beach City Resort & Spa, Sitia, Kreta i perioden 08.07.2022 - 22.07.2022. Totalpris 38 099 kroner.

Klager avbestilte reisen den 16. juni 2022 og mener de ble pålagt et urettmessig avbestillingsgebyr på 2 000 kroner per person, totalt 4 000 kroner.

Apollo beholdt da avbestillingskostnaden på 2 000 kroner per person, totalt 4 000 kroner. Det resterende av klagers innbetalte beløp på 34 099 kroner inkludert kortgebyr ble refundert av Apollo den 17. juni.

Klagers krav: Refusjon av avbestillingsgebyret på totalt 4 000 kroner.

Det følger av pakkereiseloven § 21 at en reise kan avbestilles før avreise mot et rimelig avbestillingsgebyr. Normalt er det fastsatt standardiserte satser etter avtalen mellom

partene. Etter avtalen mellom partene følger det at tjenesteyter kan kreve dekket et administrasjonsgebyr på 2 000 kroner per person for avbestilling innen 42 dager før avreise. Slik nemnda vurderer det er 4 000 kroner i avbestillingsgebyr å anse som et rimelig avbestillingsgebyr sett opp mot reisens pris på 38 099 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler av klager ikke gis medhold.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)