

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01492

Tjenesteytere

Carica Cruiseeksperten A/S

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med fly, hotell og fotballbilletter, Leeds England i perioden 21.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 22 797 kroner.

Avreise fra Stavanger 21.03.3030 kl. 06:00, ankomst Manchester kl. 12:55. Retur fra Manchester 22.03.2020 kl. 17:25, ankomst Stavanger kl. 22:40. Innkvartering 1 natt på Hotel Park Plaza Leeds, Leeds og fotballbilletter til Leeds United v Luton Town

Reisen ble avbestilt pga. Covid-19 utbruddet.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning fra Gouda Reiseforsikring, en del av Gjensidige Forsikring ASA.

Klagers krav: 20 418 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Carica Cruiseeksperten AS anfører at klager bestilte fly, hotell og fotballbilletter med tilhørende avbestillingsbetingelser for reise 21.03.2020.

Klager ønsket å avbestille flybillettene og bekreftet dette skriftlig per e-post 17.03.3030.

Reisen ble valgt kansellert på bakgrunn av reiserestriksjonene fra myndighetene. Carica anfører at deres leverandører verken hadde kansellert flyavgang eller hotell. Carica mener refusjon som gjelder disse elementene skal kunne falle under Pakkereiseloven §21.

Flybillettene er ikke refunderbare, bortsett fra skatter og avgifter som klager har fått refundert.

Hotellet er ikke refunderbart fra leverandør.

Når det gjelder fotballbillettene er disse ikke refunderbare. Fotballklubbene har egne regler. Kampen blir utsatt og kunden beholder fotballbillettene til ny spilledato blir varslet. Kunden blir tilbudt voucher fra flyselskapet til senere bruk i forbindelse med kampbillettene.

Carica mener dette er en forsikringssak og ber om at saken behandles etter §21 i pakkereiseloven.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Carica Cruiseeksperten A/S.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med fly, hotell og fotballbilletter, Leeds England i perioden 21.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 22 797 kroner.

Avreise fra Stavanger 21.03.2020 kl. 06:00, ankomst Manchester kl. 12:55. Retur fra Manchester 22.03.2020 kl. 17:25, ankomst Stavanger kl. 22:40. Innkvartering 1 natt på Hotel Park Plaza Leeds, Leeds og fotballbilletter til Leeds United v Luton Town. Klager avbestilte flybillettene og bekreftet dette skriftlig per e-post 17.03.2020. Reisen ble avbestilt pga. Covid-19 utbruddet.

Etter nemndas vurdering faller klagers avbestilling den 17.03 inn under pakkereiseloven § 22 som innebærer at klager har rett til gebyrfri avbestilling på grunn av Covid-19 og pandemien som på dette tidspunktet var av en slik art at UD anbefalte å ikke foreta utenlandsreiser. Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis 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)