

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris ved kansellering grunnet Covid-19.

### Dato

17.03.2021

### Saksnummer

2021-00359

### Tjenesteytere

STS Alpereiser

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 4 personer til Bad Gastein, Østerrike i perioden 06.03.2021 - 13.03.2021. Totalpris 24 880 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 02.02.2021 klokken 11:34. Reisen ble kansellert grunnet Covid-19. Klager ble ikke gitt informasjon om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen

Klager anfører at de ikke anser dette som en avbestilling eller ombooking da STS Alpereiser har kansellert turen. STS Alpereiser har følgelig ikke levert tjenesten klager har kjøpt.

Klager bemerker at de særskilte vilkårene spesifisert i bestillingsbekreftelsen nevner avbestilling og ombooking, men STS Alpereiser har valgt å kansellere reisen, og det nevnes ikke i de særskilte vilkårene.

Klager viser videre til e-post mottatt 19. mars 2020 der følgende skrives om kansellering: "Vi har resegaranti på våre resor, skulle resan inte bli genomförd kommer den återbetalas".

Klagers krav: Refusjon av innbetalte beløp.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

STS Alpereriser anfører at vanlige avbestillingsvilkår ikke gjelder på dette tilbudet, og at en avbestilling eller ombooking ikke gir rett til tilbakebetaling.

Følgende fremgår på klagers billett: "Våre vanlige avbestillingsvilkår gjelder ikke på bestillinger knyttet til dette spesialtilbudet. En avbestilling og eller ombooking gir ikke rett til tilbakebetaling."

STS Alpereriser skriver at da klager aksepterte deres spesialtilbud, så aksepterte han også de spesielle vilkårene knyttet til bestillingen.

STS Alpereriser kan ikke etterkomme klagers krav om refusjon av reisens pris, men anfører at klager kan ombooke reisen til vinteren 2021/2022.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra STS Alpereriser.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for 4 personer til Bad Gastein, Østerrike i perioden 06.03.2021-13.03.2021. Totalpris 24 880 kroner. Klagers krav refusjon av innbetalt beløp.

Reisen ble kansellert av tjenesteyter den 02.02.2021 klokken 11:34 grunnet Covid-19. Slik nemnda vurderer det har tjenesteyter kansellert den aktuelle reisen i medhold av pakkereiseloven § 23 annet ledd. Det følger da av pakkereiseloven § 24 at innbetalt beløp skal refunderes. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold slik at han får refundert sitt innbetalte beløp. Det påløper forsinkelsesrente fra 14 dager etter kanselleringsstidspunktet. Nemnda anbefaler at utbetalingen skjer senest innen 14 dager etter mottagelse av vedtaket.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klage gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)