

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2021-01981

Tjenesteytere

FJORD LINE

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med Interbuss Fredrikstad AS i perioden 15.03.2020 - 17.03.2020. Reisen var med buss fra Råde/Esso kl. 10:40 den 15.03.2020 og kystcruise med dobbel lugar utvendig med Fjord Line. Totalpris 2 620 kroner.

Klager fikk beskjed om at reisen var innstilt den 13.03.2020 klokken 16:14.

Klager fikk først tilbud om refusjon av reisens pris fra Interbuss. Deretter ble dette tilbudet trukket tilbake og klager fikk tilbud om en ny reise en annen dato. Klager kunne imidlertid bare reise den planlagte datoen 15. mars 2020 og har derfor bedt om refusjon av reisens pris. Interbuss henviser klager til forsikringsselskapet. Fjord Line henviser klager til Interbuss Fredrikstad AS.

Den 13.08.2021 mottok klager skriftlig svar fra forsikringsselskapet Europeiske Reiseforsikring der de skriver at klager har rett til å få reisen refundert av reisearrangøren fordi klager skulle ha reist i perioden 14.03.2020 - 14.04.2020 da UD frarådet reiser til utlandet. Klagers avbestillingsforsikring omfatter imidlertid ikke reiser som avlyses av arrangør, og Europeiske kan derfor ikke hjelpe klager med erstatning.

Klagers krav: 2 620 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Interbuss Fredrikstad AS har ovenfor klager bekreftet at kystcruiset med Fjord Line og Interbuss Fredrikstad ble avlyst pga. Corona virus. Interbuss har anført at de ikke betaler tilbake innbetalt beløp da det var Fjord Line som kansellerte cruiset. Klager ble henvist til

å benytte sin reiseforsikring for å få refundert innbetalt beløp dersom han ikke ønsket å reise den datoen Interbuss hadde satt opp en ny tur.

Den 23.04.2020 kl. 12:34 mottok klager en e-post fra Fjord Line der følgende fremgikk: "13.03.2020 fikk Fjord Line restriksjoner på hvem som kunne seile med oss grunnet situasjonen vi er i og stengte grenser. Dermed måtte vi kansellere de fleste reisene med oss, og derav bookingen med Interbuss AS.

Fjord Line har etter avtale med Interbuss flyttet reisen til 20.09.20. Det er Interbuss som har booket ny reise, og om det ikke passer deg må du dessverre ta det med Interbuss da Fjord Line ikke kan gjøre noe i denne saken."

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Interbuss Fredrikstad AS og Fjord Line.

Nemnda bemerker

Forutsetningen for at Pakkereisenemnda skal behandle en klagesak, er at den aktuelle pakkereisearrangøren har stilt lovpålagt garanti til Reisegarantifondet.

Da Interbuss Fredrikstad AS, hvor klager har kjøpt sin reise, ikke er medlem av Reisegarantifondet, kan klager på denne reisearrangøren ikke behandles av Pakkereisenemnda.

Fjord Line har stilt garanti til Reisegarantifondet. Fjord Line har imidlertid ikke sendt tilsvaret til Pakkereisenemnda, til tross for sekretariatets to henvendelser.

Klager sendte sin klage til Fjord Line 23. april 2020 og tok først kontakt med Norsk ReiselivsForum den 27. desember 2021, mer enn 1 år senere. Pakkereisenemnda behandler ikke tvister hvor det har gått ett år etter at klager innga skriftlig reklamasjon til motparten, jfr. avtale og vedtekter for klagenemnd for pakkereiser, Pakkereisenemnda, hvor dette fremgår under kapittel 1. Generelle bestemmelser, 1.3 Saksområde. Vedtektene er fastsatt i samsvar med lov om klageorganer for forbrukersaker. Se også informasjon på Norsk ReiselivsForums nettsider hvor dette fremgår under https://reiselivsforum.no/web/om_oss/pakkereise/ og https://reiselivsforum.no/web/slik_klager_du/pakkereise/

Saken avvises for behandling i Pakkereisenemnda.

Vedtak

Saken avvises for behandling i Pakkereisenemnda.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)