

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19. Klager avbestilte reisen etter avreise.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01425

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Krakow i perioden 13.03.2020 - 15.03.2020. Totalpris 8 365 kroner.

Klager tok kontakt med Reisegiganten først 14.03.2020, dagen etter opprinnelig avreise da de ikke reise til Krakow som planlagt den 13.03.2020 da Polen stengte sine grenser pga. korona virus. Flyreisen hjem ble også kansellert pga. korona viruset.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Reisegiganten først lørdag 14. mars kl. 12:16. Avreise var 13. mars og klager hadde ikke møtt opp til flyavgang. Den 13. mars forelå det ingen reiseråd fra UD som gjaldt Polen og reisen gikk som normalt.

Reisegiganten visste ikke på det tidspunktet flyet gikk, at returen kom til å bli kansellert. Reisegiganten kunne ikke på noen måte forutse dette for reiser til Polen.

Ettersom klager ikke møtte opp til flyavgang og var "noshow", har de ikke krav på refusjon i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser: "Avbestilling etter det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter eller utelatt fremmøte ved avgang: Ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper." Reisegiganten henviser også til sine vilkår.

I og med at klager ikke kontaktet Reisegiganten før dagen etter avreise, kunne de ikke hjelpe klager med endring av utreisedato.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Krakow i perioden 13.03.2020 - 15.03.2020. Totalpris 8 365 kroner.

Klager tok kontakt med Reisegiganten først 14.03.2020, dagen etter opprinnelig avreise da de ikke reiste til Krakow som planlagt den 13.03.2020 fordi Polen stengte sine grenser pga. Covid-19 viruset. Avreisen gikk som planlagt den 13.03, men flyreisen hjem ble senere kansellert pga. Covid-19 viruset. Etter nemndas vurdering kommer ikke pakkereiseloven § 22 til anvendelse da avbestillingen etter bestemmelsens ordlyd må skje før avreise og ikke i etterkant. Det er således ikke grunnlag for gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)