

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av depositum grunnet kansellert reise.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2023-00498

Tjenesteytere

Royal Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en kansellert pakkereise for to personer til Kypros i perioden 18.03.2022 - 25.03.2022. Klager har innbetalt et depositum på totalt 1 980 kroner.

Klager har anført at hun fikk beskjed om at reisen var kansellert den 14.02.2022.

Klager skriver at årsaken til kanselleringen var for få påmeldte. Klager måtte selv ringe Royal Travel. Turen ble først utsatt, for så å bli helt kansellert. Klager skriver at hun deretter ble satt opp på en tur til Tyrkia i oktober 2022, men at avreisedatoen ikke passet for klager.

Den 14. juli 2022 sendte klager en e-post til Royal Traven der hun ber om refusjon av innbetalt depositum. Klager har ringt Royal Travel mange ganger og har blitt lovet tilbakebetaling, uten at noe har skjedd.

Klagers krav: Depositum for to personer totalt 1 980 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Royal Travel har ikke sendt tilsvaret til Pakkereisenemnda.

Den 1. august 2022 skriver Royal Travel følgende til klager:

"Royal Travel er for tiden insolvent pga. store tap under Korona pandemien. Uansett er det heller ikke mulig å arrangere turene til Kypros denne høsten da det er 2 flygter hver vei og drivstoffprisene blir derfor for høye. Vi beklager videre at det vil ta tid før selskapet kan klare å starte tilbakebetalinger. Vi har en del til gode hos flyselskapene og vil derfor arrangere tur til Tyrkia denne høsten og dere er hjertelig velkommen til å benytte deres innestående på tur der."

Det vises for øvrig til korrespondanse mellom klager og Royal Travel.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en kansellert pakkereise for to personer til Kypros i perioden 18.03.2022 - 25.03.2022. Klager har innbetalt et depositum på totalt 1 980 kroner.

Turen den 18. mars 2022 ble kansellert den 14. februar 2022. Slik nemnda forstår saken er reisen avlyst fra tjenesteyter uten at dette er begrunnet ytterligere. Den 14. juli 2022 ba klager om refusjon av depositumet, noe Royal Travel ikke har etterkommet.

Det følger av pakkereiseloven § 23 at arrangøren kan avbestille reisen dersom antall påmeldte er lavere enn angitt i avtalen og underretter kunden om dette innen gitte tidsfrister. Slik nemnda vurderer det er ikke vilkårene i pakkereiseloven § 23 oppfylt. Dette innebærer at Royal Travel ikke hadde adgang til å avlyse reisen og klager har da krav på å få sitt innbetalte beløp refundert, med forsinkelsesrenter fra 90 dager etter kanselleringstidspunktet. Nemnda anbefaler at utbetalingen skjer innen 14 dager fra mottagelse av vedtaket. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)