

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet Covid-19.

### Dato

17.09.2020

### Saksnummer

2020-01696

### Tjenesteytere

Nordmanns-Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Miami med cruise, USA i perioden 12.03.2020 - 01.04.2020. Totalpris 51 285 kroner.

Klager skriver at det ble gitt beskjed om kansellering den 12.03.2020 klokken 23:45 av Celebrity cruise rederi. USA stengte grensene for reisende fra Europa. Cruiseskipet stengte for cruisegjester fra Europa/Norge.

Klager anfører at reisen var booket som en pakke og at det i pakketilbudet helt tydelig fremgår at det er mulig å dele reisen slik klager valgte å gjøre. Dette inkluderer reise Florø - Oslo t/r, og reise Oslo - Miami t/r. Klager anfører at Normanns-Reiser, i henhold til pakkereiseloven, er ansvarlig for klagers utgifter.

Klager mener tilsvaret fra Normanns-Reiser inneholder flere feil. Avbestilling 12. mars vedrører ikke reiseråd fra UD, men informasjon fra cruiseselskapet om at klager ble nektet innreise. Formålet med reisen var cruiset.

Normanns-Reiser hevder at klager ikke avbestilte hos dem, og at de ikke møtte opp til bestilte flyavganger. Klager anfører at Normanns-Reiser ikke var behjelpelig med avbestilling, men henviste til SAS og Widerøe. Til tross for at billettene i sin helhet var bestilt og betalt til Normanns-Reiser. Klager prøvde en rekke ganger å komme i kontakt med SAS og Widerøe, men i den gjeldende krisesituasjon var det ikke mulig å nå frem til flyselskapenes booking-system. Ved henvendelse til Widerøes agenter og ledelse ble klager bedt om å kontakte Normanns-Reiser som de mente helt klart var ansvarlige for klagers bestillinger.

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

Klagers krav: Refusjon av flybilletter. Restbeløp 15 974 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager hadde avreise 12. mars fra Florø med Widerøe. Flybilletter Florø - Oslo tur/retur bestilt 17.10.2020 og fakturert 18.10.2020, ble anskaffet på et senere tidspunkt enn pakkereisen og ikke en del av den opprinnelige pakken.

Det fremgår av korrespondansen at klager ønsket å avbestille 12. mars på et tidspunkt det ikke var utstedt reiseråd fra UD for USA, samt at både fly og cruise var operative.

Nordmanns-Reiser AS anfører at ved innreisenekt til et land, er ikke reisearrangør ansvarlig etter pakkereiseloven da er det forsikringsselskapet som er ansvarlig. Klager avbestilte ikke reisen hos Nordmanns-Reiser AS og møtte ikke opp til de bestilte flyavganger, 12. mars Florø - Oslo, 13. mars Oslo - Miami. Reiseråd for USA fra UD kom først 13. mars kl. 16.40. dvs. etter avgang for klager sin avreise til Miami som var kl. 10.25. Dermed var det innreisenekt til USA fra og med 14. mars som var gjeldene på klager sitt avreisetidspunkt fra Oslo og ikke UD sitt reiseråd som kom senere.

Nordmanns-Reiser viser til klagers kommentar: «Det korrekte er at Normanns-Reiser ikke var behjelpelig med avbestilling, men henviste til SAS og Widerøe» Nordmanns-Reiser skriver at dette ikke var tilfelle da klager ønsket refusjon av billetter og Nordmann-Reiser opplyste at dette ikke var mulig. Dermed avbestilte ikke klager sine flyreiser gjennom Nordmanns-Reiser.

Cruiset med avgang 21. mars ble kansellert av rederiet på grunn av vedtatt innreisenekt til USA. Klager mottok e-post direkte fra rederiet om dette slik klager henviser til. Verken fly eller cruise ble avbestilt av Nordmanns-Reiser. Klager hadde eget arrangement i USA frem til 20 mars. Cruiset var i perioden 21 mars - 28 mars. Cruiset hadde avgang 21. mars og 9 dager av turen var dermed før cruiset som klager skriver var hovedformålet med turen. Cruiset var 7 dager.

Nordmanns-Reiser har informert klager om at de vil refundere cruiset på bakgrunn av at rederiet har opplyst at de vil refundere dette til Nordmanns-Reiser. Videre har Nordmanns-Reiser informert klager om at de vil refundere hotellutgiftene da de fikk avbestilt dette uten kostnader.

Nordmanns-Reiser refunderer cruise og hotell med 34 130 kroner. Utbetaling skjer uke 26. Kostnader til betaling med kredittkort kan Nordmanns-Reiser ikke se at de skal refundere da dette ikke er en del av reisen, men en betalingsform klager selv har valgt. Det er anledning til å betale gebyrfritt pr. bank. Flybilletter må klager ta opp med sitt forsikringsselskap, da det i denne saken ikke er en kansellering etter Pakkereiseloven §

22, men innreisenekt til USA som da er en forsikringssak. Klager har fått beskjed om at han må ta dette opp med sitt forsikringsselskap.

Nordmanns-Reiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nordmanns-Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Miami med cruise, USA i perioden 12.03.2020 - 01.04.2020. Totalpris 51 285 kroner.

Reisen ble formelt avbestilt 12.03 kl. 23.45 etter klagers egen fremstilling, men klager valgte å ikke møte opp til avreise fra Florø den 12.03.2020 kl. 18:10 og avreise fra Oslo den 13.03.2020. Han krever dekket sine utgifter til flyreisen fra Florø til Oslo og fra Oslo til Miami tur/retur, samt hotellovernatting på Gardermoen fra 12. til 13. mars.

Det fremstår som omtvistet hva som ble sagt mellom partene, men nemnda forholder seg til e-postkorrespondansen mellom partene før avreisetidspunktet. Det fremgår ikke av denne dialogen at klager faktisk avbestilte reisen.

Pakkereiseloven § 22 kommer først til anvendelse for avbestilling som gjøres før avreise. Nemnda kan ikke se at klager avbestilte den aktuelle reisen før avreise. Det er da pakkereiseloven § 21 som regulerer forholdet. Nordmanns-Reiser har refundert kostnader til cruise og hotell med 34 130 kroner. Pakkereisenemnda kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere refusjon.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)