

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

17.06.2021

### Saksnummer

2021-00794

### Tjenesteytere

Surrehues Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Oberstdorf, VM på ski i perioden 24.02.2021 - 01.03.2021. Totalpris 29 600 kroner.

Reisen ble kansellert av Surrehues Reiser AS den 10.01.2021 grunnet Covid-19. Innbetalt beløp på 29 600 har ikke blitt tilbakebetalt til klager.

Surrehues Reiser AS har i flere e-poster meddelt klager at han har krav på å få tilbakebetalt beløpet som ble innbetalt med henvisning til pakkereiseloven og til Reisegarantifondet.

Den 14.03.2021 tilbyr Surrehues Reiser AS en tilbakebetaling på totalt 21 600 kroner, hvor klager da må ettergi 27 % av totalt innbetalt beløp (4 000 kroner per person). I e-post datert 19.03.2021 bekrefter Surrehues Reiser AS at de ikke har midler til å refundere hele beløpet. Den 09.04. 2021 gjentar Surrehues Reiser AS, etter flere e-postutvekslinger, at tilbudt tilbakebetaling er endelig.

Klager anfører at Surrehues Reiser AS er forpliktet til å tilbakebetale innbetalt beløp. Likevel er ikke Surrehues Reiser AS villig til å refundere totalt innbetalt beløp.

I e-post datert 19.03.2021 bekrefter Surrehues Reiser at de ikke har midler til å tilbakebetale hele beløpet.

Klagers krav: Tilbakebetaling av innbetalt beløp på 29 600 kroner.

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Surrehues Reiser avlyser VM-turen i en e-post den 10. januar 2021. Klager får beskjed om at de har krav på pengene tilbake og at Surrehues Reiser vil komme tilbake med mer praktisk info rundt dette litt senere

Surrehues Reiser har tilbudt klager en refusjon på totalt 21 600 kroner. De trekker 4 000 kroner per person, totalt 8 000 kroner fra klagers innbetalte beløp grunnet manglende tilbakebetaling fra hotell Oberstdorf og depositumet på flyreisen. Surrehues Reiser anfører at klager har fått bekreftet at dersom de får tilbakebetalt fra hotellet og flyselskapet, vil pengene bli overført.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Surrehues Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Oberstdorf, VM på ski i perioden 24.02.2021 - 01.03.2021. Totalpris 29 600 kroner.

Reisen ble kansellert av Surrehues Reiser AS den 10.01.2021 grunnet Covid-19.

Klagers krav er tilbakebetaling av innbetalt beløp på 29 600 kroner.

I medhold av pakkereiseloven § 23 annet ledd kan arrangøren avbestille begrunnet i ekstraordinære omstendigheter som covid-19 pandemien er. Ved en slik avbestilling skal arrangøren tilbakebetale innbetalt beløp fra den reisende. Dette fremkommer av pakkereiseloven § 24.

Klager har innbetalt 29 600 kroner for reisen og beløpet skal refunderes til klager inkludert forsinkelsesrente beregnet fra 14 dager fra kanselleringsstidspunktet den 10. januar 2021.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager 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)