

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellert reise.

Dato

16.06.2023

Saksnummer

2023-01495

Tjenesteytere

Royal Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Kypros i perioden 03.04.2020 - 10.04.2020. Totalpris 8 730 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 24.03.2020 klokken 14:10. Årsaken var Covid-19.

Klager skriver at hun har skrevet flere e-poster til Royal Travel i perioden november 2020 til 5. mai 2022 og at hun har ringt de flere ganger. Royal Travel har skiftet e-postadresse underveis og nytt forsøk på kontakt fører ikke frem.

Royal Travel svarer at de ikke har penger, men skal refundere når reisevirksomheten tar seg opp. De har ikke tenkt å slå seg konkurs.

Klager henvendte seg til sitt forsikringsselskap Gjensidige i desember 2020 og selskapet konkluderte med at dette er reisearrangørens ansvar.

Klagers krav: Totalt 8 730 kroner som gjelder depositumet på 1 980 kroner, overført 27.01.2020, og restbetaling 6 750 kroner, overført 10.03.2020

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Royal Travel har ikke sendt tilsvaret til Pakkereisenemnda.

Royal Travel skriver følgende til klager i en e-post den 05.05.2022:

"Vi satser antageligvis på å sette opp igjen turer i Oktober/November. Blir det stor nok interesse vil vi kunne betale tilbake til de som enda ikke har fått refusjon.

Vi er klar på at det er vårt ansvar, og vil gjøre dette så raskt det lar seg gjøre."

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Royal Travel.

Nemnda bemerk

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Kypros i perioden 03.04.2020 - 10.04.2020. Totalpris 8 730 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 24.03.2020 klokken 14:10. Årsaken til kansellering var utbruddet av Covid-19 viruset. Arrangøren lovet refusjon av totalbeløpet.

Tjenesteyter har rett til å kansellere reisen etter pakkereiseloven § 23 andre ledd begrunnet i Covid-19 pandemien. Det innbetalte beløp for reisen skal da refunderes i medhold av pakkereiseloven § 24. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av beløpet som ikke er 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 i sitt krav om refusjon.

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)