

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01566

Tjenesteytere

Drømmereiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med utreise fra Pakistan til Seychellene, innkvartering på hotell og retur til Emiratene i perioden 03.04.2020 - 10.04.2020. Totalpris 53 615 kroner.

Klager avbestilte sin reise 15. mars grunnet reiserådet fra UD.

Klager føler seg villedet av Drømmereiser. Klager anfører at de ikke ville ha avbestilt reisen dersom Drømmereiser ikke hadde informert om at klager ville få 100 % refusjon fra forsikringsselskapet.

Klager har kun fått dekket 50 % av reisens pris fra forsikringsselskapet da de kun har dekket den ene reisende.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise til Seychellene med utreise fra Pakistan og retur til Emiratene. Norge - Pakistan har klager bestilt på egen hånd, og ikke via Drømmereiser, noe de mener er av vesentlig betydning i denne saken.

Den 10. mars kontaktet klager Drømmereiser med spørsmål om utsettelse av reisen da bryllupet muligens ble utsatt. Han fikk da informasjon om mulighet for ombooking. Til tross for at det ikke var noen restriksjoner for reise mellom Pakistan - Seychellene - Dubai tillot både flyselskapet og hotellet gratis ombooking.

Den 15. mars fikk han igjen tilbudet om gratis ombooking, og informasjon om at en ev. avbestilling ville medføre høye gebyrer da det var kort tid til avreise den 3. april. Klager

valgte likevel å avbestille den 15. mars, 19 dager før avreise, da bryllupet var utsatt på ubestemt tid. Reisen Norge - Pakistan som klager bestilte på egen hånd ble kansellert, noe klager informerte Drømmereiser om i ettertid.

Drømmereiser forholder seg til de reglene som gjaldt på avbestillingstidspunktet, og til den delen av reisen som ble bestilt hos Drømmereiser. Reisen kjøpt hos Drømmereiser AS var fra Pakistan og retur til Emiratene. Drømmereiser mener at reiserådet for reise ut fra Norge ikke gjaldt for klagers reise reisen. Ved avbestilling var det ingen reiseråd for reise mellom Pakistan og Seychellene, eller Seychellene og Dubai. Alle flygningene gikk som normalt, og hotellene var klare til å ta imot gjester.

Det er kjedelig at flyet fra Norge til Pakistan ble kansellert, men det var klagers ansvar å komme seg til avreiseflyplassen til rett tid.

Drømmereiser legger til grunn at reiserådet fra UD gjaldt for reise ut av Norge, og mener det er rart hvis utreise fra andre land, for eksempel Pakistan, skal bli påvirket av hva norske myndigheter vurderer som trygt.

Etter at reisen var blitt avbestilt oppga klager per telefon at hans kommende kone ikke var dekket av reiseforsikringen hans, fordi hun er pakistansk statsborger, og at han derfor kun fikk delvis refusjon fra forsikringsselskapet. Drømmereiser anfører at han ved bestilling ble informert om viktigheten av å sjekke at alle forsikringer var i orden.

Av klagen han har sendt Pakkereisenemnda oppgir han at han allerede har fått 50 % refusjon fra forsikringsselskapet, men likevel krever han 100 % refusjon fra Drømmereiser.

Klager har fått mulighet for å booke om reisen kostnadsfritt to ganger og han har fått refundert flyskatter på 3 506 kroner.

Drømmereiser finner ikke at han er berettiget ytterligere refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Drømmereiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med utreise fra Pakistan til Seychellene, innkvartering på hotell og retur til Emiratene i perioden 03.04.2020 - 10.04.2020. Totalpris 53 615 kroner. Reisen kjøpt hos Drømmereiser AS var fra Pakistan og retur til Emiratene. Klager hadde selv bestilt flyreise fra Oslo til Pakistan.

Klager henvendte seg til Drømmereiser AS ved spørsmål om avbestilling både den 10. og 15. mars 2020. Klager fikk ved to anledninger tilbud om gratis ombooking og informasjon om at en ev. avbestilling ville medføre høye gebyrer da det var kort tid til avreise den 3. april. Klager avbestilte sin reise 15. mars grunnet reiserådet fra UD dvs. 19 dager

før avreise. Det er opplyst at avbestillingen var begrunnet i at bryllupet var utsatt på ubestemt tid pga. Covid-19. Reisen fra Norge til Pakistan som klager bestilte på egen hånd ble kansellert.

Spørsmålet for Pakkereisenemnda er hvorvidt klager har krav på gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Etter nemndas vurdering har han ikke dette på avbestillingstidspunktet. Det er opplyst fra Drømmereiser at det ikke forelå reiseråd for reise mellom Pakistan og Seychellene, eller Seychellene og Dubai. Alle flyvningene gikk som normalt, og hotellene var klare til å ta imot gjester. Reisen gjaldt ikke utreise fra Norge og klager selv måtte innfinne seg på avreisestedet til avreisetidspunktet. Nemnda kan se via søk på internett at første Covid-19 tilfellet ble registrert i Pakistan den 26.02.2020, men kan ikke finne opplysninger som viser at det var utstedt reiseråd i disse landene på avbestillingstidspunktet. Basert på ovennevnte anbefales det at klager ikke gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)