

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellert reise.

### Dato

11.05.2023

### Saksnummer

2023-00748

### Tjenesteytere

Royal Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en planlagt og kansellert pakkereise for to personer til Kypros i perioden 20.03.2020 - 27.03.2020. Totalpris 8 830 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 01.03.2020 klokken 12:00. Årsaken var Covid-19.

Den 16. mars 2020 skriver klager følgende e-post til Royal Travel:

"Henviser til telefonsamtale med dere i dag 14. mars 2020. Vi har fått tilbud om ny tur til Kypros 4. november 2020, da vår tur 20. mars ble kansellert. Vi kan dessverre ikke takke ja til den turen. Vi ønsker derfor pengene tilbake, 6 850 kroner."

Den 20. juli 2021 skriver klager følgende til Royal Travel: "Viser til tidligere korrespondanse ang. tur til Kypros nå i oktober. Ser nå at Kypros igjen har covid smitte. Vi har bestemt oss pga. helsemessige årsaker å trekke oss fra ev. tur til Kypros. Vi skulle gjerne ha vært med på denne turen, men det lar seg ikke gjøre. Ønsker derfor pengene vi har betalt inn, tilbakebetalt."

Klagers krav: Tilbakebetaling av innbetalt totalbeløp

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Royal Travel har ikke sendt tilsvaret til Pakkereisenemnda.

Den 26.07.2021 skriver Royal Travel til klager:

"Husk på at dette er turer som går i oktober. På den tiden har vi alle i Norge blitt vaksinert 2 ganger, og folk i Kypros skal også være vaksinerte. Jeg avbestiller for dere nå, men ber dere fint om å revurdere tilbudet utover høsten. Eventuell tilbakebetaling

vil skje så snart det er tilstrekkelig omsetning i selskapet igjen, forhåpentligvis i løpet av vinteren."

Den 17.11.2022 skriver Royal Travel til klager at de ikke har midler til å tilbakebetale innbetalt beløp.

"Vi forstår absolutt at kunder som har ventet på erstatningstur til Kypros er utålmodige og ønsker en snarlig tilbakebetaling av innestående. Dette ønsker vi å få gjort unna, men det er ikke mulig uten midler. Vi vil bruke året ut nå for å vurdere om vi skal begjære oss selv i konkurs eller ikke. Jeg beklager at eventuell tilbakebetaling vil ta tid og ny beskjed vil komme når jeg har mer vedr. tilbakebetalinger ev. konkursbegjæring. I mellomtiden ber jeg om kontonummer da det ikke er registrert hos oss."

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Royal Travel.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en planlagt og kansellert pakkereise for to personer til Kypros i perioden 20.03.2020 - 27.03.2020. Totalpris 8 830 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 01.03.2020 klokken 12:00. 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)