

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

17.03.2021

### Saksnummer

2020-03744

### Tjenesteytere

Route 66 International

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Sør-Afrika fra 15.11.2020 - 02.12. 2020. Totalpris 71 932 kroner.

Klager anfører at de avbestilte reisen skriftlig via e-post kl. 08:35 den 16. mars 2020, 8 måneder før avreise som var innenfor fristen for avbestilling på 7 måneder som var gjengitt på Route66 sine nettsider på daværende tidspunkt. Klager skriver at Route66 senere fjernet avsnittet om 7 måneder. Klager har sendt nemnda en kopi det som fremgikk på nettsidene da klager avbestilte reisen.

Turen til Sør-Afrika ble betalt i sin helhet for 2 personer 15 måneder før avreise, totalt 71 932 kroner.

Etter at klager har mottatt tjenesteyters tilsvare i saken presiserer klager at reisen hans ikke var til USA, men til Sør-Afrika.

Klager har søkt forsikringsselskapet Frende Forsikring om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Tilbakebetaling av reisens pris på 71 932 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Route 66 International anfører at klager valgte, ved telefonisk kontakt, å avbestille sin reise på grunn av UD sine reiseråd. Reisearrangøren legger til at basert på deres notater har tett opptil samtlige på denne turen valgt å avbooke sin reise av samme årsak.

Reisearrangøren forklarer at de på bakgrunn av dette valgte å assistere klager og andre reisende med dokumentasjon slik at de kunne sende dette til sine forsikringsselskap siden alle innbetalinger hadde gått tapt for reisearrangør. Det vises til at reisearrangøren gjør tidligere betalinger til samarbeidspartnere for å sikre best mulig opplevelse til best pris. Andre kunder har bekreftet overfor reisearrangør at de har fått igjen alt fra sin reiseforsikring.

Route 66 International anfører at de gjentatte ganger har informert klager om at turen ikke er kansellert, men at dersom klager ønsker reisearrangørens sin assistanse for å bekrefte at de har avbooket reisen grunnet reiseråd fra UD, vil de være behjelpelige med det.

Reisearrangøren presiserer at reiserådet fra UD fraråder reise til USA og disse gjelder per dags dato til 20. august 2020. Reisearrangør mener at forsikringsselskapet plikter å betale til klager.

Reisearrangør legger til at siste innbetaling for turen fortsatt ikke er utført og er relatert til kraftig økning i valutakurs, slik at det er nødvendig med en økning på 8 % i henhold til retningslinjene for pakkereiser. Reisearrangøren forklarer at dette beløpet ikke er forsøkt inndrevet da de er av den forståelse at reisen ble kansellert fra klagers side før påske. Reisearrangøren forklarer at det at klager ønsker å omgjøre sin beslutning om avbooking, dessverre ikke er et reelt alternativ i dette tilfelle.

På bakgrunn av at klager selv har valgt å avbooke sin reise, samt at reisearrangør ikke har kansellert turen og at beløpet har gått tapt for reisearrangør, avviser reisearrangøren samtlige krav i saken.

Route 66 International ber om at saken avvises i Pakkereisenemnda, da den ikke egner seg for Pakkereisenemnda ettersom det kreves omfattende vitneførsel og bevisførsel fra norske vitner, fra Route 66 sine kontorer og fra deres leverandører utenlands, blant annet på Malta og i USA.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Route 66 International.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Sør-Afrika fra 15.11.2020 - 02.12. 2020. Turen til Sør-Afrika ble betalt i sin helhet for 2 personer 15 måneder før avreise, totalt 71 932 kroner.

Klager avbestilte reisen skriftlig via e-post kl. 08:35 den 16. mars 2020, 8 måneder før avreise. Det fremkommer av vedlagt avtalevilkår fra klager at ved avbestilling senere enn 7 måneder før avreise vil ikke innbetalt beløp bli refundert. Som det fremkommer av klagers anførsler hevdes det at Route66 har endret avtalevilkårene i ettertid. Dette forhold er ikke bemerket av Route66 i deres svar til Pakkereisenemnda. Slik nemnda

vurderer det følger det av avtalen, slik som klager har dokumentert, at innbetalt beløp ikke refunderes for avbestilling 7 måneder før avreise. I dette tilfellet hvor avbestillingen skjer 8 måneder før avreise følger det da av avtalen mellom partene at innbetalt beløp skal refunderes. Basert på at tjenesteyter har forpliktet seg til dette gjennom sine egne avtalevilkår anbefales det at klager gis medhold i å få refundert innbetalt beløp på 71 932 kroner. Det følger av avtalen særlige avbestillingsregler om delbetaling. I dette tilfellet er det ikke innbetalt delbetaling, men fullt oppgjør for reisen og da kommer ikke vilkårene om delbetaling til anvendelse på denne saken.

Pakkereisenemnda vil for øvrig bemerke at endrede vilkår som innkommer etter avtaleinngåelsen ikke vil gjelde og at det derfor er uheldig at Route66 viser til nye vilkår. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i tilbakebetaling av reisens pris på 71 932 kroner. Reisen ble avlyst 16.03.2020 og er dermed omfattet av den midlertidige forskriften som forlenger pakkereiseselskapenes tilbakebetalingsfrist til 3 måneder. Den nye fristen gjelder alle pakkereiser som ble avlyst eller avbestilt i perioden fra 1. mars til 14. juni 2020. Klager tilkjennes renter fra dagen etter kravet forfalt, det vil si 90 dager etter kanselleringsstidspunktet. Den anbefales at beløpet utbetales senest innen 14 dager for mottagelse av vedtak.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)  
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)  
Linda Nordvold (Ving Norge AS)