

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyr.

### Dato

31.05.2016

### Saksnummer

218/15P

### Tjenesteyter

Solia AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av avbestillingsgebyr.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise til Budapest, Bratislava og Wien for seg og sin datter i perioden 15.06.15 - 19.06.15.

Klager ble syk og reisen ble avbestilt. Klager har fått refundert sin del gjennom sin egen private reiseforsikring, men har ikke fått tilbake pengene hun betalte for sin datter. Datteren ønsket ikke å gjennomføre reisen uten at moren var med.

Klager viser til pakkereiseloven som omhandler reisearrangørens pålegg om å tilby kunden avbestillingsbeskyttelse.

Klagers datter bestilte reiseforsikring hos Gouda Forsikring gjennom Solia. Premien som klager forhåndsbetalte kom aldri forsikringsselskapet i hende. Klager ble i ettertid gjort oppmerksom på at premien ikke dekket avbestilling ved sykdom. Solia beholdt forsikringspremien til Gouda Forsikring.

Klager krever en refusjon på totalt kr 10.550.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Solia har i det vesentlige anført:

Goudas reiseforsikring dekker ikke kostnadene ved avbestilling grunnet sykdom. For denne typen kostnadseliminering tilbyr Solia en egen avbestillingsbeskyttelse.

På Solias nettside under «viktig å vite» informerer de om at deres avbestillings-beskyttelse dekker kostnader dersom man ikke kan reise grunnet akutt sykdom. Prisen for tjenesten er 195 per person for reiser inntil 8 dager. Beskyttelsen gjelder frem til selve avreisen.

Reiseforsikringen gjelder fra reisen start. Reiseforsikringen er ikke registrert hos Gouda Forsikring siden reisen ble avbestilt 6 dager før selve reisen startet. Bestillingen av reiseforsikringen går digitalt mellom Solia og forsikringsselskapet rett i forkant av selve reisen. Reiseforsikring og avbestillingsbeskyttelse er to ulike produkter. Prisene for disse er heller ikke identiske. I dokumentene som ble oversendt med reisebeviset fulgte i tillegg en lenke til Goudas vilkår. Her fremkommer det at reiseforsikringen kun dekker ulike momenter ved selve reisen.

Siden det var klager som ble syk, nevnte Solia per telefon til klager at det kunne være lurt å ta dialogen med klagers eget forsikringsselskap med hensyn til avbestillingskostnaden for reisefølget. Solias avbestillingsbeskyttelse dekker f.eks. også kostnaden for medreisende dersom formålet med reisen var at man skulle reise sammen.

Solia vil refundere premien for reiseforsikringen som ikke ble benyttet, kr 365. I tillegg refunderer de flyskatten på den ubenyttede reisen som utgjør kr 410. Den øvrige kostnaden for reisen kr 9.389 er etter vilkårene tapt siden reisen ble avbestilt så sent som 6 dager før avreise. Til tross for avbestillingen sitter Solia igjen med kostnader for bestilte flybilletter, utflukter og hotell.

Som en goodwill fra Solia, vil de refundere ytterligere kr 1.500, totalt kr 2.275.

Det vises for øvrig til brev fra Solia.

### **Nemnda bemerker:**

Spørsmålet i saken er om Solia har tilbudt kunden avbestillingsbeskyttelse i forbindelse med reisen. I medhold av pakkereiseloven § 4-3 er arrangøren pliktig til å fremsette et slikt tilbud. Hvis kunden bestiller forsikring, er arrangøren å anse som agent for vedkommende forsikringsselskap.

Arrangøren må innfri opplysningsplikten etter forsikringsavtaleloven § 2-1. Bestemmelsen lyder:

§ 2-1. (informasjon i forbindelse med tegningen)

I forbindelse med tegningen av en forsikring skal selskapet i nødvendig utstrekning legge forholdene til rette for at forsikringstakeren kan vurdere forsikringstilbudet. Herunder skal det gi opplysninger om det er vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til det forsikringstakeren med rimelighet kan vente er dekket under vedkommende forsikring, om alternative dekningsformer og om tilleggsdekninger som det markedsfører. Gjelder tegningen flere forsikringer, skal det opplyses om premien for hver av forsikringene.

For å tilfredsstille pakkereiselovens krav bør et tilbud om avbestillingsbeskyttelse fremsettes uttrykkelig og konkret ved bestilling, ikke bare i form av opplysninger i en turkatalog eller lignende. Så vidt nemnda kan se av det som er vedlagt saken, henviser Solia kun til «de allmenne og våre komplette reisevilkår for selskapsreiser». Dette er ikke tilstrekkelig presist til å oppfylle lovens krav. Etter nemndas syn har ikke Solia dokumentert overfor nemnda at de har gitt tilbud om avbestillingsforsikring.

Som opplyst av Solia, gis avbestillingsforsikring som en separat forsikringsordning som dekker tilfellene som er nevnt i pakkereiseloven § 4-3 annet ledd. En vanlig reiseforsikring dekker

ikke slik avbestilling. Hadde Solia overholdt sin opplysningsplikt ville kunden hatt krav på å få det som var innbetalt for reisen refundert fra forsikringsselskapet hvis hun hadde bestilt avbestillingsbeskyttelse.

Nemnda finner etter dette å måtte legge til grunn at Solia, på grunn av mangelfull informasjon til kunden, bør tilbakebetale det som er innbetalt for reisen. Akkurat hvilket beløp som er innbetalt er ikke opplyst gjennom fremleggelse av kvitteringer eller lignende. Nemnda legger til grunn det beløpet man kan regne seg frem til i brev av 10. desember 2016, nemlig kr 10.164.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at kunden får refundert kr 10.164.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*