

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01164

Tjenesteytere

JoyRides AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en 18 dagers pakkereise for to personer, Route66, USA fra 21.04.2020. Totalpris 104 235 kroner.

Klager skriver at det ble gitt beskjed om kansellering den 13.04.2020 klokken 00:00 grunnet Covid-19.

Reisen bestod av flyreise, hotell, motorsykkel, bensin, forsikring for sykkel, reiseleder, noen attraksjoner, bagasjetransport og følgebil. Klagers reise skulle starte 21. april 2020 og vare 18 dager. Flyreise fra Oslo til Los Angeles og avslutning i Chicago med reise til Norge derfra.

Klager hadde ved flere anledninger forsøkt å få en dialog med JoyRides for å få de til å forstå at de ikke kunne levere det klager har betalt for da Innreise til USA ikke var mulig den 21. april grunnet korona situasjonen. Det kom derfor som et stort sjokk for klager at JoyRides AS i brev av 7. april svarte klager at de ikke har noe med klagers pakkereise å gjøre, da det ikke er JoyRides AS, men et amerikansk selskap med samme navn.

Klager aksepterte en løsning ved å flytte reisen til den 21. april 2021, noe JoyRides AS i ettertid har avslått.

Klager anfører at det er korrekt at de ble rådet til å gå til sivilt søksmål mot tjenesteyter, men det er lagt til side.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra forsikringsselskapet.

Klagers krav: Tilbakebetaling av en ikke levert reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

JoyRides AS har anført:

1. klager ikke har kjøpt en pakkereise av JoyRides AS. JoyRides AS som selskap har ingen anliggender eller transaksjoner med klager og hans reisefølge. Klagers henvisning til JoyRides AS er helt ubegrunnet og det finns ingen rettslige anliggender mellom dette selskapet og klager som motpart.

2. Klager og hans reisefølge har kjøpt en pakkereise av JoyRides Tours Inc (Ca, USA), med hovedsete i Orlando, FL.

3. JoyRides AS har gjennom flere år opererert sin virksomhet gjennom domenet www.joyridestours.com, som er hoveddomene, men har også lokale domener i mange andre Europeiske land. I tillegg til lokale domener i en rekke land på andre kontinenter. JoyRides AS anfører at klager ikke kan ha orientert seg om turer og JoyRides AS som selskap uten å ha benyttet deres hoved-domene joyridestours.com.

4. Klager har vært fullt bevisst på at han har kjøpt en pakkereise av JoyRides Tours fra gjennomføring av sin bestilling til i dag. Det at JoyRides Tours er selger og motpart er vel dokumentert/beskrevet på JoyRides nettsider, i alle bestillings- og betalingsbekreftelser, korrespondanse og kjøpsvilkår, som både klager og hans motpart har mottatt fra JoyRides AS.

5. Ved bestilling og betaling av sin reise hos JoyRides Tours har klager akseptert JoyRides kjøpsvilkår. Det er ikke mulig å gjennomføre en bestilling hos JoyRides AS uten å klikke av for at «Jeg har lest, forstått og akseptert JoyRides Tours vilkår og betingelser». Etter at klager som kunde har «huket» av for dette ved gjennomføring av sin bestilling av JoyRides AS, er han også legalt bundet av disse.

6. Klager har kjøpt og betalt sin reise i USD ikke i NOK, som kan dokumenteres ved alle betalingstransaksjoner og betalingsbekreftelser.

7. Klager har ikke «klaget» og fått «avslag» fra JoyRides AS. Videre har han fått full informasjon om sine rettigheter hos JoyRides AS, både gjennom mailkorrespondanse/tilsvar og flere tilsendte kopier av JoyRides kjøpsvilkår (som til enhver tid er publisert på deres nettsider, samt i vedlegg). JoyRides AS har også uten unntak svart på samtlige av klagers henvendelser til JoyRides AS.

.

8. JoyRides Tours har ikke på noe som helst tidspunkt kansellert klagers pakkereise, eller innrømmet at de ikke kan levere hans bestilte reise. JoyRides AS har på grunnlag av Covid-19 pandemien gitt klager tre ulike alternativer til å flytte reisen:

1) Tilsvarende reise med avreisedato 17. august 2020.

2) Tilsvarende reise med avreisedato 21. april 2021.

3) Hvilken som helst av JoyRides reiser innen de neste 12 måneder, justert for ev. prisforskjell.

9. Den 30. april bekreftet klager skriftlig at han ønsker å flytte sin pakkereise til ny avreisedato 21. april 2021.

På bakgrunn av klagers tilsvaer forstår JoyRides det slik at klager ønsker å gå rettens vei for å få denne saken avgjort. Joy Rides AS avkrefter derfor sitt tilbud om kostnadsfri flytting av turen til saken er avgjort.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra JoyRides AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en 18 dagers pakkereise for to personer, Route66, USA fra 21.04.2020. Totalpris 104 235 kroner.

Reisen ble kansellert den 13.04.2020 klokken 00:00 grunnet Covid-19.

Den 30. april bekreftet klager skriftlig at han ønsker å flytte sin pakkereise til ny avreisedato 21. april 2021. Dette tilbudet er i etterkant trukket tilbake av reiseoperatør og det fremstår nå for nemnda som at dette heller ikke lenger er ønskelig for klager.

Slik nemnda vurderer saken har klager betalt 104 235 kroner for reisen som senere ble kansellert av operatør grunnet Covid-19 i forbindelse med at USA stengte sine grenser den 15. mars 2020. Reisen lot seg pga. dette ikke gjennomføre. I utgangspunktet skal da reisens kostnader refunderes klager etter pakkereiseloven § 23 annet ledd jf. § 24, eventuelt utsettes reisen hvis partene blir enige om det. Det særlige spørsmål som reiser seg i denne saken er hvorvidt kontraktsparten her er JoyRidesTours INC et amerikansk selskap eller om det er innklagede JoyRides AS som er kontraktspart. Reisen er bestilt gjennom nettside på norsk og dialogen hele veien har vært mellom klager og det norske selskapet JoyRides AS. Det vises i den forbindelse til vedlagt dialog mellom partene i forbindelse med selve flyreisen. Det fremgår dog av reisevilkårene som er fremlagt at avtalen er inngått mellom klager og det amerikanske selskapet JoyRidesTours Inc. Nemnda bemerker at bruk av norsk formidler med samme navn gjør det svært vanskelig for en forbruker å skille ulikheten mellom aktørene som her opererer.

Uavhengig av dette følger det av pakkereiseloven § 37 at formidleren skal oppfylle kravene til arrangører i kapittel 5 og 8, med mindre formidleren dokumenterer at arrangøren selv oppfyller kravene. Pakkereiseloven § 37 gjelder for formidlerens forpliktelser særlig hvor arrangøren er etablert utenfor EØS området, altså USA. Nemnda kan ikke se av sakens dokumenter at JoyRides INC oppfyller kravene etter kapittel 5 og 8. Basert på nevnte bestemmelse kan altså kravet om refusjon av reisens kostnader fremmes til formidleren, herunder JoyRides AS.

Pakkereisenemnda anbefaler således at klager får medhold i sitt krav om refusjon av sine utgifter fra JoyRides AS. Dette selskapet kan kreve regress fra JoyRides Tours Inc.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)