

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om at Escape opprettholder reisen til Cuba som planlagt og at klager får tilbud om å gjennomføre reisen til en høyere pris.

### Dato

16.01.2017

### Saksnummer

2016-00023

### Tjenesteytere

Escape Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 15.07.2016 ble klager informert om at Escape Travel kansellerte reisen med avreise den 16.11.2016.

Klager mener han kunne fått anledning til å vurdere om han ønsket å betale den høyere prisen som økte kostnader på Cuba ville medført.

Ferier planlegges langt frem i tid og det er ikke uten ulemper at en reise må kanselleres.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kanselleringen på Cuba henger sammen med de til dels store endringer som har skjedd i turistmottaket på Cuba i løpet av det siste året, og spesielt etter at Barack Obama besøkte Cuba i mars 2016. Flere av Escape Travels grupper i vårsemesteret opplevde uønskede hendelser både med hoteller og gjennomføring av planlagt program. Overbooking, problemer med renhold og tekniske installasjoner på hotellene, busser som stoppet pga. manglende vedlikehold, kaos på restauranter, guider som ikke holdt mål o.lign. preget bildet på Cuba. På denne bakgrunn var Escape Travel allerede bekymret for kvaliteten på sine opplegg på Cuba, hvor statlige organer har monopol på alle deler i turistindustrien. Escape Travel var allerede i dialog med sine partnere på Cuba om kvalitetssikring for framtidige turer, da de fikk melding om at turistministeren hadde gitt ordre om betydelig prisstigning for neste sesong og at alle hotellavtaler som inngått var å anse som kansellerte dersom ikke den nye prisen ble akseptert. For den konkrete gruppen 14. november 2016, ble hotellprisene tredoblet. Escape Travel gjorde alt som var i sin makt for å beholde inngåtte avtaler og hadde møter med leverandører

og hotelledelse. Men hele tiden ble det henvist til at dette var en beslutning i regjeringen som ingen kunne overprøve.

Escape Travel er kjent med pakkereiselovens § 4-5 som setter strenge krav til endringer i avtalevilkårene. Og de er videre kjent med § 5-3 som gir kunden rett til å kreve erstatning som for tap som følge av at pakkereisen blir avlyst. Det fremgår ikke av tilsendt materiale hvilke konkrete tap klager ev. krever erstatning for. Men Escape Travel mener de med avlysningen har ivaretatt de påmeldtes ve og vel på beste måte, både økonomisk og innholdsmessig. Escape Travel mener kanselleringen faller innenfor §5-3 pkt 2. som sier at «avlysningen eller den mangelfulle oppfyllelse skyldes hindring som ligger utenfor arrangørens kontroll og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av.»

Escape Travel mener videre at beskjed om deres avgjørelse ble sendt klager uten unødig opphold, og at en kansellering fire måneder før avreise, gav klager rikelig tid til å vurdere andre alternativer for sin planlagte ferie.

Escape Travel kan ikke se at deres avgjørelse var feil, eller at kanselleringen kan utløse noen form for erstatningsansvar fra Escape Travels side.

Det vises for øvrig til brev fra Escape Travel.

### **Nemnda bemerker**

Avlysning av en pakkereise gir kunden rett til straks å få tilbakebetalt samtlige beløp som er innbetalt i henhold til avtalen, eller delta i en pakkereise av tilsvarende eller høyere verdi såfremt arrangøren kan tilby dette, jfr. pakkereiseloven § 5-2.

Kunden kan kreve erstatning av arrangøren for tap som er en følge av mangelen. Erstatning kan likevel ikke kreves hvis avlysningen skyldes hindring som ligger utenfor arrangørens kontroll og som han ikke med rimelighet kan ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som han verken kunne unngå eller avverge følgene av, jfr. pakkereiseloven § 5-3 første ledd nr. 2.

Ansvarsgrunnlaget i bestemmelsen følger standardformulering i nyere kontraktslovgivning om såkalt kontrollansvar ved mislighold av kontrakter. Klageren har krevd at reisen skal gjennomføres, og er eventuelt villig til å betale en høyere pris. Arrangøren har på sin side opplyst at etter at USA´s president besøkte Cuba har prisene steget voldsomt. All turisme kontrolleres av myndighetene, som bryter inngåtte kontrakter fordi turistmarkedet er utvidet til også å omfatte amerikanere. Blant annet ble prisen på de forhåndsbookede hotellrommene tredoblet.

Varsel om kansellering ble sendt 15. juli 2016, ca. fire måneder før turen skulle ha funnet sted.

Det er arrangøren som har bevisbyrden for å dokumentere de forhold som blir påberopt.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to reiselivsrepresentantene, finner at arrangørens opplysninger må legges til grunn, idet stor økning av turismen til Cuba blir bekreftet blant annet i nyhetsoppslag i ABC-nyheter publisert 9. april 2015, og har vært omtalt i media ellers, blant annet i et NRK-innslag.

I forarbeidene til kjøpsloven ble det uttalt følgende om vilkårene for å gå fri fra kontrollansvaret, jf. Ot.prp.nr.80 (1986-1987).

"Når det gjelder selgerens ansvar, innebærer proposisjonsutkastet §27 (1) og §40 (1) for det første at selgeren for å gå fri må godtgjøre at det har foreligget en hindring for kontraktmessig oppfyllelse. Hindringens art er her for så vidt uten betydning. Den kan derfor i prinsippet være også av økonomisk karakter. Men det må være en faktisk hindring. Det er ikke tilstrekkelig at oppfyllelsen har blitt vanskeligere eller mer kostbar enn forutsatt. På den annen side kreves det ikke objektiv umulighet". ..... "For det andre må hindringen ha ligget utenfor selgerens kontroll (kontrollsfære). Det er viktig å merke seg at det ikke i denne sammenheng er spørsmål om aktsomhet. Selgeren kan bli ansvarlig selv om han ikke har handlet klanderverdig. Poenget er at forhold som ligger innenfor det selgeren har kunnet påvirke, f eks interne forhold i selgerens bedrift eller selgerens økonomiske forhold, ikke kan påropes som fritaksgrunner. Et tredje vilkår for ansvarfritak er at selgeren ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt hindringen i betraktning på avtaletiden. Det som var forutseelig på avtaletiden svarer med andre ord selgeren for". ..... "Endelig er det et vilkår at selgeren ikke med rimelighet kunne ventes å ha unngått eller overvinne følgene av hindringen. Dette innebærer at selgeren har en plikt til å forsøke alternative oppfyllelsesmuligheter når slike finnes. Alle fire vilkår må foreligge for at selgeren skal gå fri".

Nemndas flertall finner etter en samlet vurdering at endringene lå utenfor arrangørens kontroll, og utenfor det arrangøren med rimelighet kan ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som han verken kunne unngå eller avverge følgene av. Flertallet finner at kostnadsøkningen var så omfattende "at oppfyllelse av avtalen påfører selgeren en belastning som objektivt sett ligger utenfor forutsetningene ved kjøp av den aktuelle art," jf. forarbeidene til kjøpsloven Ot prp nr 80 (1986-87) s 72.

Flertallet kan etter dette ikke se at klageren har krav på erstatning for en reise som ble avlyst ca. 4 måneder før den skulle ha funnet sted.

Mindretallet, Forbrukerrådets representanter, er av den oppfatning at arrangøren ikke har godtgjort at kanselleringen skyldes «hindringer som ligger utenfor hans kontroll...», jf. alminnelige vilkår for pakkereiser 6.2. Mindretallet er av den oppfatning at arrangøren

har bevisbyrden for å dokumentere de faktiske forhold som er årsak til kanselleringen, og at disse forhold utgjør hindringer utenfor arrangørens kontroll. Mindretallet viser til at den primære begrunnelsen om prisendring utenfor arrangørens kontroll ikke er underbygget med noen form for dokumentasjon. Heller ikke de øvrige forhold (erfarte problemer ved gjennomførte reiser) som nevnes i arrangørens tilsvarende til nemnda er underbygget med dokumentasjon. Mindretallet finner også grunn til å bemerke at klager har stilt spørsmål ved hvordan det kan ha seg at turen som er kansellert fremdeles lå ute for salg på nettet til samme pris som i klagers avtale, dagen etter klager mottok beskjed om kanselleringen per e-post. Dette spørsmålet kan vi ikke se at arrangøren har besvart.

Forutsatt at det lar seg dokumentere at avtalebrudd og varsel om en større prisforhøyelse fra arrangørens avtalepart på Cuba er den direkte årsaken til at arrangøren har besluttet å kansellere, stiller mindretallet seg tvilende til at dette i denne saken er å anse som en «hindring utenfor hans kontroll» som pakkereiseloven § 5-3 2) og alminnelige vilkår for pakkereiser 6.2 stiller som krav for at arrangøren kan kansellere.

Mindretallet er av den oppfatning at klager kan kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap som følge av kanselleringen, jf. pakkereiseloven § 5-3.

Avgjørelsen blir truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke se at vilkårene for å kreve erstatning foreligger.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)  
Ellen Pytte (TUI Norge AS)  
Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)