

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet grunnet Covid-19.

Dato

09.12.2020

Saksnummer

2020-02999

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer "Piemonte med Ingvild Tennfjord" i perioden 16.10.2020 - 19.10.2020. Totalpris 32 500 kroner.

Klager bestilte turen til Piemonte i desember 2019 med avreise 16. oktober 2020 og betalte depositumet på 4 000 kroner. Restbeløpet hadde forfall 12. august 2020. Da klager ikke hadde betalt restbeløpet, mottok hun en påminnelse pr. e-post 18. august 2020. Klager valgte å ikke betale restbeløpet, men besvarte e-posten til Escape 27. august. Hun informerte om at hun ønsket å utsette turen til neste år og at depositumet kunne overføres til en ny reise i 2021. Klager mener at det må være tillatt å be om en vurdering fra Escape om de kan utsette reisen til neste år eller om de har tenkt å kansellere uten at dette skal forstås som en kansellering fra klagers side.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 11.09.2020 klokken 08:26. Årsaken til kanselleringen var Covid-19.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Klagers krav: 4 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forfall for sluttbetaling var 12. august 2020. Da klager ikke hadde betalt sluttbetalingen, ble det sendt en e-post til klager 18. august hvor tittelen var "Piemonte 16 okt - manglende betaling". De øvrige deltakerne synes å ha oppfattet budskapet i e-posten av 18. august på en god måte. Klager valgte til tross for ytterligere kommunikasjon både

på telefon og e-post, ikke å betale reisens restbeløp. Beløpet var ikke betalt da Escape kansellerte turen 7. september 2020.

Av e-posten den 18. august fremgikk blant annet følgende: "Escape Travel forholder seg til pakkereiseloven hva gjelder våre retningslinjer og som bransjen for øvrig til de reiseråd som UD gir. Akkurat som arrangøren følger sine retningslinjer og forpliktelser, må kunden følge sine forpliktelser som blant annet betyr å betale ved forfall. Det vil si at hvis vi som arrangør ser oss nødt til å kansellere turen, vil den reisende få sitt tilgodehavende igjen. Det er pr i dag 14 dagers refusjonsplikt som gjelder. Dette er forhold som gjelder uavhengig av pandemi. Refusjon ved kansellering betinger imidlertid at man har overholdt sine forpliktelser. Vi som arrangør følger UD's reiseråd. Det er pt ikke reiseråd på Italia. Om dere ønsker å avbestille reisen, gjelder våre avbestillingsbetingelser på avbestillingstidspunktet. Disse ble mottatt ved bestilling, men er vedlagt på nytt her."

I og med at klager valgte å ikke innbetale restbeløpet, var klagers reise fra Escapes side å anse som avbestilt med de gebyrer som påløper ved en ordinær avbestilling. I dette tilfellet forholder Escape seg til tapt depositum som omtalt i e-post til klager av 27. august 2020.

Escape Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av depositumet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer "Piemonte med Ingvild Tennfjord" i perioden 16.10.2020 - 19.10.2020. Totalpris 32 500 kroner.

Klager bestilte turen til Piemonte i desember 2019 med avreise 16. oktober 2020 og betalte depositumet på 4 000 kroner. Restbeløpet hadde forfall 12. august 2020. Klagers krav er depositum på 4 000 kroner.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 11.09.2020 klokken 08:26. Årsaken til kanselleringen var Covid-19. Restbeløpet var ikke betalt da Escape kansellerte turen 7. september 2020. Klager ble orientert i e-post av 18. august 2020 at manglende innbetaling av restbeløp ville bli ansett som avbestilling fra klagers side. Da klager avbestilte reisen, fikk han ikke til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22.

Nemndas flertall, nemndsleder og reisebransjens representanter, anbefaler at klager ikke gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener at det ikke fremgår tydelig nok av selskapets e-post av 18. august at manglende betaling samtidig innebærer avbestilling,

og klager forstod derfor heller ikke dette. Uansett er mindretallet av den mening at selskapet ikke kan legge til grunn at klager har avbestilt uten at klager selv gir beskjed om dette, noe hun ikke har gjort. Av Escape Travel AS sine vilkår fremgår at selskapet vil kunne annullere bestillingen ved manglende betaling, men ikke at klager i slike tilfeller anses for å ha avbestilt. Slik mindretallet ser det var det derfor i realiteten selskapet som avbestilte, ikke klager.

Mindretallet viser videre til at Covid19 – pandemien og dens konsekvenser har vært ekstraordinære for alle parter, også for de reisende. Klagers manglende betaling av restsummen til forfall, kan derfor ikke vurderes ut fra en alminnelig misligholdssituasjon. Etter mindretallets mening måtte klager ut fra situasjonen i august ha rett til å tilbakeholde restsummen i sin helhet. Dette fordi det på dette tidspunktet var en stor sannsynlighet for at reiseselskapet måtte kansellere turen og dermed ikke ville kunne oppfylle sin forpliktelse, og fordi det ville være usikkert om klager ville få full refusjon pga. en presset reisebransje med store økonomiske utfordringer. Det vises i den anledning til prinsippet slått fast bl.a. i forbrukerkjøpsloven § 55 jf. kjøpsloven § 61 om at klager har rett til å «innstille sin oppfyllelse og holde sin ytelse tilbake» ved forventet kontraktsbrudd. Det viste seg da også at turen ble kansellert i begynnelsen av september fordi Italia ble rød på FHI sitt fargekart. Etter mindretallet syn har klager derfor krav på å få refundert sitt depositum.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak er avsagt under dissens.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)