

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

18.06.2020

Saksnummer

2020-01345

Tjenesteytere

Utforsk Afrika

Klager har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for tre personer med innkvartering, utflukter og arrangement i Botswana i perioden 04.04.2020 - 11.04.2020. Flybillettene er ikke inkludert i pakkereisen. Totalpris pakkereisen 65 947 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 17.03.2020 kl. 10:50. Årsaken til kanselleringen var at myndighetene i Botswana stengte grensene for innreise fra høyrisikoland for korona smitte, deriblant Norge.

Klager har vedlagt svar fra Gjensidige Forsikring som ikke vil dekke avbestilling i henhold til reiseforsikringen med begrunnelse at reiseselskapets ordinære avbestillingsvilkår ikke gjelder i denne saken og at reisearrangøren plikter å refundere hele det innbetalte beløpet, uavhengig av sine forpliktelser overfor underleverandører og uavhengig av årsak/skyld i at pakkereisen ikke kunne gjennomføres. Tilbud om å reise senere fritar heller ikke for plikten til å tilbakebetale. Klager mener han har overholdt avtalen med reisearrangøren om avbestillingsbeskyttelse idet det klager har er en standard helårs reiseforsikring i Gjensidige med selskapets ordinære vilkår, selv om ikke Gjensidige vil dekke avbestillingskostnadene.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klager har fått refundert 11 515 kroner av 65 947 kroner.

Klagers krav: 54 432 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nala Reiser AS med produktnavn Utforsk Afrika (UA) skreddersyr reiser i sørlige Afrika (Sør Afrika, Namibia, Botswana, Victoria Fallene i Zimbabwe og Mauritius) basert på kunders ønsker om opplevelser, reisemål og budsjett.

Oppsummering:

Pakkereisen ble kansellert på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, Covid-19, som UA ikke kunne forutse eller unngå. Informasjon om dette ble gitt umiddelbart etter at hendelsen oppsto.

UA anfører at de er uten skyld i de hendelser som har ført til at klager ikke kunne gjennomføre reisen på avtalte datoer. Grenser langs reiseruten var stengt, i tillegg til at det forelå reiseråd fra UD, og klagers flyreise fra Norge til Victoria Fallene ble kansellert.

Klager har inngått en skriftlig kontrakt med UA hvor det klart fremgår at han selv er pliktig til å være forsikret.

UA har tilbudt klager å gjennomføre reisen i sin helhet på et senere tidspunkt innenfor en 12 måneders periode. Dette tilbudet har klager avslått.

UA har refundert alle kostnader til klager som UA har fått refundert av underleverandører av reiseopplegget, samt egen bruttofortjeneste. UA anfører at de har strukket seg lenger enn det kontrakten inngått med klager tilsier.

Bakgrunn:

Den 23. september 2019 inngikk klager og UA en skriftlig kontrakt hvor klager bestilte et reiseopplegg for 3 personer i Victoriafallene i Zimbabwe, Kasane i Botswana og Okavango Deltaet i Botswana - i perioden 5. april til 11. april 2020.

Klager bekreftet i sin bestilling/kontraktsinngåelse at han hadde lest og forstått UA sine alminnelige vilkår. Disse utgjør derved en del av den skriftlige kontrakten. I UA sine alminnelige vilkår fremgår det blant annet; Den reisende må selv sørge for avbestillingsbeskyttelse og/eller reiseforsikring. Kunden plikter selv å tegne forsikring som dekker avbestilling ved force majeure, konstaterte krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer, eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte.

Den 16. mars 2020 stengte Botswana sine grenser for innreise fra land de anså som høyrisiko land, hvorav Norge var inkludert. UA informerte klager om dette 17. mars 2020. I forkant av dette utstedte UD den 14. mars 2020 reiseråd som frarådet alle unødvendige reiser til alle land. Dette reiserådet var fremdeles gjeldende i perioden 5. april til 11. april 2020 da klager skulle ha vært på reise.

Senere kansellerte Ethiopian Airways alle sine flyvninger til Victoria Falls med virkning fra 25. mars 2020, og med foreløpig virkning til 31. mai 2020. klager hadde kjøpt flyreise med Ethiopian Airways fra Oslo til Victoria Falls, via Addis Abeba.

I epost til klager 17. mars 2020 informerte UA om at grensene til Botswana er stengt for reisende fra Norge, som umuliggjør at en stor del av reiseopplegget kan gjennomføres. UA indikerte i eposten at de med stor sannsynlighet kan tilby reiseopplegget på et senere tidspunkt innenfor en 12 måneders periode. UA mottok epost fra klager torsdag 16. april 2020 der han informerte om at hans forsikringsselskap har avslått klagers krav, og krever at UA refunderer kontraktsbeløpet på 65 947 kroner uten ugrunnet opphold.

Klager fikk onsdag 22. april 2020 følgende tilbud i epost fra UA:

1. Utsette reisen innenfor en 12 måneders periode fra opprinnelige reisedato.
2. UA har vært i kontakt med alle underleverandører av tjenester inkludert i klagers reise, og har fått tilsagn om kreditering av transfer fra flyplass i Vic Falls til overnattingssted, transfer fra Vic Falls til Kasane i Botswana, safariopplevelser i Kasane og transfer fra overnattingssted i Kasane til flyplass. Prisoversikt over reiseopplegget med disse kostnadene ekskludert ble sendt klager. Dette ville gi en refusjon på 65 947 kroner -60 443 kroner = 5 504 kroner. Det er mye arbeid involvert i å sette sammen reiseopplegg og marginene i reiselivsbransjen er relativt lave. Da den situasjonen som oppstod verken kan klandres klager eller UA, ønsket de likevel også å refundere deres bruttofortjeneste som fremkommer som forskjellen mellom pris på tjenester de har fremforhandlet med underleverandører og "listepriis" for disse tjenestene. UA sin bruttofortjeneste for klagers reiseopplegg er 6 011 kroner. Totalt kan tilbyr UA klager som alternativ til å utsette reisen, å refundere total 11 515 kroner.

Klager valgte å ikke akseptere tilbudet om å gjennomføre reisen på et senere tidspunkt innenfor en 12 måneders periode, og UA overførte 11 515 kroner til klagers konto 23. april 2020.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Utforsk Afrika.

Nemnda bemerker

Klager har bestilt en pakkereise for tre personer med innkvartering, utflukter og arrangement i Botswana i perioden 04.04.2020 - 11.04.2020. Flybillettene er ikke inkludert i pakkereisen. Totalpris pakkereisen 65 947 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 17.03.2020 kl. 10:50. Årsaken til kanselleringen var at myndighetene i Botswana stengte grensene for innreise fra høyrisikoland for korona smitte, deriblant Norge.

Klager har fått refundert 11 515 kroner av 65 947 kroner. Klagers krav er 54 432 kroner.

Tjenesteyter kansellerte reisen etter pakkereiseloven § 23 annet ledd. Etter nemndas vurdering kan klager enten akseptere en voucher eller kreve å få utbetalt sine utgifter til reisen som ble kansellert. Nemnda anbefaler at klager får medhold og at tjenesteyter utbetaler det resterende av reisens pris som ikke er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)