

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

17.11.2020

Saksnummer

2020-02413

Tjenesteytere

Atlatis Reiser AS/Egypt Reiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer til Egypt i perioden 03.04.2020 - 11.04.2020. Totalpris 55 985 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering per e-post fra Atlantis Reiser den 16.03.2020 klokken 08:00 grunnet Covid-19.

Klager anfører at de ikke ble gitt informasjon om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen

Klager har søkt forsikringsselskapet Europeiske om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Å få tilbakebetalt resten av innbetalt beløp på 38 990 kroner. Klager har mottatt 16 995 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisen til Egypt med avreisedato 3. april 2020 for 3 personer ble bestilt 25. september 2019. Depositum på 22 000 kroner ble betalt med kredittkort den 26. september 2019 og sluttbetaling på 33 985 kroner ble betalt med kredittkort den 7. mars 2020.

Til klagers utsagn om at han ikke ble informert om sine rettigheter ved kanselleringen har Atlantis Reiser anført at de befant seg i en situasjon som var meget usikker. Atlantis Reiser kansellerte ikke reisen, i motsetning til det klager hevder i klagen. Det var UDs reiseråd og situasjonen rundt som gjorde at det ikke var mulig å gjennomføre reisen.

Dette var den første reisen som ble avbestilt hos Atlantis Reiser og de fulgte derfor Pakkereiselovens §5.2 for refusjon, og tilbakebetalte 16 995 kroner til klager.

Atlantis Reiser som turoperatør hadde betalt for flybilletter, depositum til hoteller – spesielt for reiser i påsken som er høysesong, samt gebyrer for betaling med kort m.m. Atlantis Reisers depositum forfaller ved bestilling av reise og er ikke refunderbart. Depositum dekker først og fremst selve flybilletten, da alle deres reiser benytter rutefly. Atlantis Reiser har ikke egen avtale med IATA i Norge for utstedelse av ruteflybilletter. Disse blir utstedt av en tredjepart i USA. En ruteflybillett består som oftest av flere forskjellige flyselskap, f.eks. innenriks i Norge, billett innenfor Skandinavia eller Europa, billetten videre til Egypt samt innenriks billetter i Egypt. Depositum som er innbetalt er delbetaling av en pakkereise. Det er mange komponenter i en pakkereise, som ikke kan brytes opp. Pakkereisen består av rutefly, hoteller, cruisebåt, transport, utflukter m.m. hvorav fly er fullt betalt og hoteller til tider inngår i "commitment-avtaler" for hele sesongen. Innbetalte depositum dekker som oftest ikke de faktiske utgifter Atlantis Reiser har med hensyn til flybilletter.

Den 14. mars sendte UD ut reiseråd som omfattet reiser til alle land i hele verden. Samtidig gikk forsikringsselskapene ut offentlig og lovte at de dekket kundenes avbestillingskostnader. Atlantis Reiser opplevde at Europeiske endret teksten i vilkårene sine under selve korrespondansen fra «Europeiske dekker de kostnader turoperatøren ikke refunderer» til "Europeiske dekker de kostnader som turoperatøren ikke har plikt til å refundere». Dette finner Atlantis Reiser meget merkelig. Per dags dato 8. september 2020 hevder fortsatt Europeiske på sine nettsider at de dekker avbestillinger grunnet korona:

"Om koronapandemien

Europeiske Reiseforsikring dekker avbestilling til alle land UD/FHI fraråder å reise til ved avreisetidspunktet. Reisen må være bestilt før 14. mars eller mens landet var merket gult/grønt i FHI sitt kart." Atlantis Reiser anfører at det er misvisende opplysninger. I klagers vedlagte e-poster, hevder Europeiske at turarrangør er direkte ansvarlig. Atlantis Reiser forstår ikke hvorfor Europeiske skal unnvike fra alle andre forsikringsselskaper når det gjelder avbestillinger grunnet Covid-19.

Atlantis Reiser avviser klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Atlantis Reiser/Egypt Reiser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer til Egypt i perioden 03.04.2020 - 11.04.2020. Totalpris 55 985 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering per e-post fra Atlantis Reiser den 16.03.2020 klokken 08:00 grunnet Covid-19. Det var UD's reiseråd og situasjonen rundt som gjorde at det ikke var mulig å gjennomføre reisen. Dette var den første reisen som ble avbestilt hos

Atlantis Reiser og de fulgte derfor Pakkereiselovens §5.2 for refusjon, og tilbakebetalte 16 995 kroner til klager. Slik nemnda vurderer det har tjenesteyter kansellert reisen etter pakkereiselovent § 23 annet ledd som det for så vidt er adgang til, begrunnet i Covid-19. En slik avbestillingen resulterer dog i at klager har krav på å få refundert alle beløp som er innbetalt for reisen etter pakkereiselovent § 24. Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold i sitt krav om refusjon av 38 990 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)