

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgiftene på en avbestilt pakkereise med rutefly.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-01342

Tjenesteytere

OK Reiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en avbestilt pakkereise med rutefly for to personer til Florida, USA i perioden 21.04.2023 - 29.04.2023. Bestillingen inneholdt ruteflybilletter, leiebil og hotell. Totalpris 38 440 kroner.

Klager tok kontakt med OK Reiser per telefon da de ønsket en pakkereise til Florida. Klager spurte hva han trengte, og fikk til svar at de måtte ha gyldig pass og ESTA kunne de søke om etter at reisen var bestilt.

Klager fikk tilbudet tilsendt per e-post med beskjed om å sjekke at tidene passet. Klager aksepterte tilbudet, betalte reisen og fikk deretter tilsendt reisedokumentene med bestilling av flybilletter, leiebil og hotell i USA. Samtidig fikk han beskjed om at han måtte søke om ESTA, samt at alle reisende måtte være fullvaksinerte mot Covid-19. Klager ga da umiddelbar beskjed til OK Reiser at den ene i reisefølget ikke var vaksinert og at reisen måtte avbestilles. Klager fikk da til svar at vedkommende måtte ta Johnson & Johnson vaksine snarest slik at de kunne reise på den avtalte datoen. Klager skriver at de forsøkte å få tak i denne vaksinen, men at den er ikke i vaksinasjons programmet lengre. Klager forsøkte også å endre dato for hotelloppholdet slik at det var mulig å få 2 vaksine doser før avreise.

Årsaken til at de valgte et profesjonelt reisebyrå, var for å unngå slike situasjoner. Klager må nå betale dyrt for en ferie de ikke får benyttet seg av og de mener de har gjort alt de kan for å unngå dette.

Klager synes det er litt for lett av OK Reiser i tilsvaret til nemnda å henvise til kommentaren som er standard på alle e-poster. Klager tok kontakt via telefon og forhørte seg om hva som måtte til for å få en tur til USA, men fikk ingen opplysninger om vaksinekrav. Rett etter at klager hadde betalt og mottatt reisedokumentene, fikk klager

informasjon fra OK Reiser om vaksinekrav. Klager tok da straks kontakt med OK Reiser. Klager skriver at dette kun var få timer etter reservasjonen. Klager synes ikke det er riktig at han må betale 18 690 kroner for å ha hatt en hotellreservasjon i 3 timer.

Klagers krav: Refusjon av ubenyttet hotellopphold på 18 690 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

OK Reiser har anført at de som reisebyrå ikke kan se at de har noen opplysningsplikt knyttet til vaksine/innreiserestriksjoner. Klager har fått igjen alt som var refunderbart knyttet til bestillingen som er ca. 50 % av totalkostnadene. Dette ble refundert 3 uker før avreise.

OK Reiser oppga følgende informasjon til klager i det opprinnelige tilbudet:

"Vi håper tilbudet er av interesse og ser frem til en bestilling. Vi gjør oppmerksom på at tilbud er iht. kapasitet ved forespørselstidspunkt - endelig pris bekreftes ved oppgjør. Da trenger vi navn og fødselsdato iht. pass på alle reisende, samt adresse og telefon til kontaktperson om ikke oppgitt. Ved normal betaling via kredittkort trenger vi kortnummer, utløpsdato og CVC-kode. Vennligst sjekk informasjonen om reisen nøye før bestilling. Billetter kan ikke refunderes etter bestilling uten egne avtaler på dette."

OK Reiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra OK Reiser.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en avbestilt pakkereise med rutefly for to personer til Florida, USA i perioden 21.04.2023 - 29.04.2023. Bestillingen inneholdt ruteflybilletter, leiebil og hotell. Totalpris 38 440 kroner.

Klager bestilte tur til USA over telefon med OK Reiser. Klager fikk tilbudet tilsendt per e-post. Klager aksepterte tilbudet, betalte reisen og fikk deretter tilsendt reisedokumentene med bestilling av flybilletter, leiebil og hotell i USA. Samtidig fikk han beskjed om at han måtte søke om ESTA, samt at alle reisende måtte være fullvaksinerte mot Covid-19. På bakgrunn av at en i reisefølget ikke var vaksinert, måtte klager avbestille reisen få timer etter bestilling. Klager har fått refundert ca. 50 % av totalkostnadene. Dette ble refundert 3 uker før avreise.

Etter pakkereiseloven § 21 har klager rett til å avbestille en pakkereise mot et rimelig avbestillingsgebyr. Det fremkommer videre av pakkereiseloven § 9 at tjenesteyter skal informere om helsekrav i bestemmelseslandet. Dette ble ikke gjort av OK Reiser. Selv om klager selv har ansvaret for å innhente kunnskap om innreisekrav f.eks. knyttet til covid,

er det tjenesteyters plikt til å informere om dette ved bestilling. Slik nemnda vurderer det er avtalen inngått på bristende forutsetninger da OK Reiser har brutt opplysningsplikten i pakkereiseloven § 9. Pakkereisenemnda anbefaler at klager får refundert innbetalt utgifter til hotellet på 18 690 kroner og at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)