

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt forskudd etter kansellert reise på grunn av Covid-19.

Dato

18.11.2020

Saksnummer

2020-02643

Tjenesteytere

Route 66 International

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise til USA fra 1. juli til 19. juli 2020 med flybilletter, hotellopphold og reise med bil eller motorsykkel. Totalpris 30 000 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 17.06.2020 klokken 10:22.

Årsaken til kansellering: Covid-19 pandemien, UDs reiseråd.

Klager skriver at reisearrangøren bygger sitt tilsvaer på en påstand om at klager og et flertall av de andre deltakerne på turen valgte å avbooke turen per telefon rett før påske. Dette er en påstand som ikke er dokumentert eller kan dokumenteres. Ingen av de turdeltakerne som klager har snakket med har foretatt noen avbooking. Heller ikke klager.

Klager anfører at reisearrangøren kjørte i en periode en svært pågående «kampanje» for å presse deltakerne til å avbestille slik at han selv skulle gå fri for ansvar. Dette beskriver han selv og sier bl.a. «Vi har gjentatte ganger informert kunde om at turen ikke er kansellert». Klager bestrider ikke reisearrangørens påstander på dette området, men mener at en påstand blir ikke sann fordi om den gjentas et stort antall ganger.

Det stemmer at en del forsikringsselskaper har foretatt utbetalinger til deltakere, men i de tilfeller klager kjenner til, er det som en ren tilleggsservice til den forsikrede og med etterfølgende krav om regress mot reisearrangøren.

Rent teknisk er det for så vidt riktig at reisearrangøren selv ikke har gått ut med en kansellering overfor deltakerne, men klager har forstått forsikringsselskapenes tilbakemeldinger slik at når den bookede flighten til USA blir innstilt av flyselskapet 14 dager før avgang, så er det å betrakte som en kansellering med de forpliktelser som det medfører for reisearrangøren.

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

Klagers krav: Tilbakebetaling av innbetalt forskudd 30 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Route 66 International anfører at klager valgte, ved telefonisk kontakt, å avbestille sin reise på grunn av UD sine reiseråd. Reisearrangøren legger til at basert på deres notater valgte samtlige på denne turen å avbooke sin reise av samme årsak.

Reisearrangøren forklarer at de på bakgrunn av dette valgte å assistere klager og andre reisende med dokumentasjon slik at de kunne sende dette til sine forsikringsselskap siden alle innbetalinger hadde gått tapt for Reisearrangør. Det vises til at Reisearrangøren gjør tidligere betalinger til samarbeidspartnere for å sikre best mulig opplevelse til best pris. Andre kunder har bekreftet overfor Reisearrangør at de har fått igjen alt fra sin reiseforsikring.

Reisearrangøren anfører at de gjentatte ganger har informert klager om at turen ikke er kansellert, men at dersom klager ønsker Reisearrangørens sin assistanse for å bekrefte at de har avbooket reisen grunnet reiseråd fra UD, vil de være behjelpelige med det.

Reisearrangøren presiserer at reiserådet fra UD fraråder reise til USA og disse gjelder per dags dato til 20. august 2020. Reisearrangør mener at forsikringsselskapet plikter å betale til klager.

Reisearrangør legger til at siste innbetaling for turen fortsatt ikke er utført og er relatert til kraftig økning i valutakurs, slik at det er nødvendig med en økning på 8 % i henhold til retningslinjene for pakkereiser. Reisearrangøren forklarer at dette beløpet ikke er forsøkt inndrevet da de er av den forståelse at reisen ble kansellert fra klagers side før påske. Reisearrangøren forklarer at det at klager ønsker å omgjøre sin beslutning om avbooking, dessverre ikke er et reelt alternativ i dette tilfelle.

På bakgrunn av at klager selv har valgt å avbooke sin reise, samt at Reisearrangør ikke har kansellert turen og at beløpet har gått tapt for Reisearrangør, avviser Reisearrangøren samtlige krav i saken.

Route 66 International ber om at saken avvises i Pakkereisenemnda, da den ikke egner seg for Pakkereisenemnda ettersom det kreves omfattende vitneførsel og bevisførsel fra norske vitner, fra Route66 sine kontorer og fra deres leverandører utenlands, blant annet på Malta og i USA.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Route 66 International.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise til USA fra 1. juli til 19. juli 2020 med flybilletter, hotellopphold og reise med bil eller motorsykkel. Totalpris 30 000 kroner. Klager fremmer krav om tilbakebetaling av innbetalt forskudd 30 000 kroner. Reisen ble kansellert grunnet Covid-19.

Det er omtvistet mellom partene hvem som kansellerte den aktuelle reisen. Pakkereisenemnda kan ikke se at det er tilstrekkelig sannsynliggjort at klager har kansellert reisen. Det fremgår av tjenesteyters brev at de ga sine kunder råd om å avbestille turen og tjenesteyter opplyste i den forbindelse at det aktuelle forsikringsselskapet ville dekke kundens tap. For ordens skyld bemerkar nemnda at e-post med vedlagt brev er sterkt villedende ovenfor kunden. Nemnda vurderer innholdet i brevet som kritikkverdig. Etter nemndas vurdering fremkommer det ikke skriftlig dokumentasjon på at klager faktisk avbestilte reisen. Hvis så hadde vært tilfellet ville det vært naturlig at tjenesteyter hadde fremlagt et utfylt skjema med avbestilling fra klager. Det må derfor legges til grunn at det var tjenesteyter som kansellerte reisen. Tjenesteyter har rett til å kansellere reisen på grunn av forhold av ekstraordinære omstendigheter noe som omfattes av Covid-19. Det følger vidare at det i slike situasjoner ikke er grunnlag for utbetaling av erstatning. Klager krever refundert innbetalt forskudd. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i å få refundert sitt forskudd på 30 000 kroner, jf. pakkereiseloven § 24.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)