

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt reise på grunn av kansellering - Covid-19.

Dato

09.12.2020

Saksnummer

2020-03017

Tjenesteytere

Route 66 International

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise til Sør-Afrika fra 15. november - 30. november 2020, med flybilletter, hotellopphold og reise med bil. Totalpris 31 466 kroner.

Klager forklarer at hun betalte inn depositum på 4 000 kroner den 22. august 2019 og restbeløpet på 27 466 kroner den 9. januar 2020.

Klager forklarer at hun ble oppringt av tjenesteyter onsdag kveld før skjærtorsdag hvor han informerte om saken og dersom det ikke ble utreise på grunn av Covid-19 hadde han ikke økonomi for å tilbakebetale. Klager forklarer videre at basert på dette fulgte klager rådet fra tjenesteyter og avbooket grunnet Covid-19 og UD sine reiseråd. Klager forklarer at hun fikk vite at hun måtte sende kravet til sitt forsikringsselskap. Klager forklarer at hennes forsikringsselskap har avvist saken. Klager forklarer at hun gjorde som hun fikk beskjed om av tjenesteyter.

Klager bestrider det tjenesteyter skriver og mener dette ikke er sant. Klager føler seg misbrukt og manipulert, og at dette går utover hennes livskvalitet og helse.

Etter at klager har mottatt tjenesteyters tilsvare i saken presiserer hun at reisen hennes ikke var til USA, men til Sør-Afrika. Klager legger til at hun hadde betalt for turen i sin helhet og det at tjenesteyter sier at siste innbetaling ikke er utført er direkte løgn. Klager legger til at hun stolte på det tjenesteyter sa da han ringte henne. Klager legger til at etter hun fikk avslag hos forsikringsselskapet sitt har hun forsøkt å få igjen pengene fra tjenesteyter, men dette avslår tjenesteyter. Klager forklarer at hennes reiseforsikring ikke vil erstatte det innbetale beløpet og hevder at det er reisearrangøren som skal tilbakebetale.

Klagers krav: Tilbakebetaling av reisens totalsum på 31 466 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse med 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 Route 66 sine kontorer og fra deres leverandører utenlands, blant annet på Malta og i USA.

Det vises for øvrig til korrespondanse med Route 66 International.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise til Sør-Afrika fra 15. november - 30. november 2020, med flybilletter, hotellopphold og reise med bil. Totalpris 31 466 kroner.

Klager har forklart at hun betalte inn depositum på 4 000 kroner den 22. august 2019 og restbeløpet på 27 466 kroner den 9. januar 2020. Klager har anført at hun ble oppringt av tjenesteyter onsdag kveld før skjærtorsdag hvor tjenesteyter informerte om saken og at dersom det ikke ble utreise på grunn av Covid-19, hadde han ikke økonomi til å tilbakebetale. Videre har klager forklart at hun basert på dette, fulgte rådet fra tjenesteyter og avbooket reisen grunnet Covid-19 og UD sine reiseråd.

Klager avbestilte den aktuelle reisen etter råd fra tjenesteyter om å avbestille. Tjenesteyter 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 bemerker nemnda at de opplysningene som ble gitt klager var sterkt villedende ovenfor kunden. Nemnda vurderer innholdet som kritikkverdig. Basert på at klager ble gitt uriktige råd før sin avbestilling, vurderer nemnda at klager har krav på å få refundert sine utgifter.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i å få refundert sine reisekostnader.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i å få refundert sine reisekostnader.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)