

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-02292

Tjenesteytere

Australiareiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Fransk Polynesia i perioden 10.05.2020 - 29.05.2020. Totalpris 134 600 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 19.03.2020 klokken 14:18. Årsaken til kansellering: Australiareiser kansellerte reisen på grunn av Covid-19 pandemien.

Klager anfører at Australiareiser avviser klagers krav fordi de påstår de aldri har avlyst klagers reise.

Primo mars mottok klager restfaktura for vår pakkereise til Tahiti med avreise 10. mai 2020. På grunn av Covid-19 pandemien var klager bekymret for om reisen kunne gjennomføres. Etter avtale med Australiareiser ble de enige om å se det an til frist for innbetaling av faktura den 31. mars 2020. Den 19. mars ble klager kontaktet av Australiareiser med beskjed om at klagers reise ikke kunne gjennomføres på grunn av Covid-19. Det ble fremsatt et valg mellom å kansellere eller utsette reisen. For klager fremstod dette ikke som et reelt valg. Det var uaktuelt å utsette reisen, ref. e-postkorrespondanse 19.mars 2020.

Klager mener det foreligger en solid dokumentasjon på at klager har rett på refusjon av innbetalt beløp etter kapittel 6.2 i "Alminnelige vilkår for pakkereiser" siden Australiareiser avlyste på grunn av pandemien. Klager mener også det er klanderverdig at Australiareiser ikke informerte klager om sine rettigheter i saken.

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

Klagers krav: Refusjon av innbetalt beløp på 46 200 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Australiareiser anfører at det meste av det klager skriver stemmer. Det er korrekt at Australiareisers reisekonsulent var i kontakt med klager for å nevne hvilke alternativer klager hadde. Australiareiser kontaktet alle sine kunder og presenterte alternativene for dem så tidlig som mulig. Klager hadde fra før kun betalt for flybillettene, det var ikke betalt inn depositum. Australiareiser sendte ute restfaktura 2. mars, men denne ble ikke betalt.

Da reisekonsulenten snakket med klager, så hadde klager fått bekreftet fra sitt forsikringsselskap at de skulle få refundert utleggene fra forsikringsselskapet selv om reiserådet ikke gjaldt lenger enn til 14. april, og turens avreise var 10. mai. Det er uklart for Australiareiser om klager fikk en skriftlig bekreftelse fra forsikringsselskapet. Australiareiser informerte klager om at det ikke var mulig å refundere flybillettene dersom klager avbestilte disse den 19. mars siden flyselskapene på dette tidspunktet ikke hadde kansellert flybillettene. Dette kommer også fram i e-posten som reisekonsulenten sendte til klager den 19. mars. Klager valgte likevel å avbestille siden de var lovet å få refundert utlegget fra forsikringsselskapet og ikke ønsket å betale restfakturaen.

Australiareiser mener det er feil at kunden da kommer tilbake til Australiareiser fordi de fikk avslag fra forsikringsselskapet. Australiareiser kansellerte reisen som klager ønsket, og har ikke fått noe refundert siden de bestilte flyreisene ble avbestilt før flyselskapet hadde kansellert flyvningene. Australiareiser mener også at de har gitt klager den informasjonen de skulle ha, siden Australiareisers reisekonsulent allerede den 19. mars ga klager beskjed om at flybillettene ikke ville bli refundert.

Australiareiser anfører at manglende betaling av restfaktura ansees å være et vesentlig kontraktsbrudd, jfr. alminnelig vilkår punkt 1: <https://www.virke.no/bransjer/reise/alminnelige-vilkar-pakkereiser/#header-innhold-0>. Reisen ble kansellert 52 dager før avreise. Forbrukerrådet anbefaler at klager skal vente med avbestilling til 14 dager før avreise. Dette var ikke et tema fordi klager skulle få tilbake penger fra forsikringsselskapet. Reiserådet gjaldt kun til 14. april på det tidspunktet (19. mars) da kunden valgte å kansellere reisen. Australiareiser anfører at klager har valgt å ikke følge noen av de retningslinjene som var satt i denne perioden, så saken er ganske klar. Australiareiser har hele tiden fulgt retningslinjene og de rådene som advokatene til Virke har gitt Australiareiser.

Australiareiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Australiareiser AS.

Nemnda bemerkjer

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Fransk Polynesia i perioden 10.05.2020 - 29.05.2020. Totalpris 134 600 kroner.

Det fremstår som omtvistet om det var klager eller tjenesteyter som kansellerte reisen. Tjenesteyter og klager har en telefonsamtale den 19. mars som det refereres til i etterfølgende e-post av 19. mars hvor selskapet oppsummerer at reisen er kansellert. Etter nemndas vurdering fremstår det som usikkert hva som ble sagt mellom partene i telefonsamtalen, men ettersom tjenesteyter oppsummerer samtalen med at reisen er kansellert uten at det i større grad er bekreftet er etter kundens ønske, mener nemnda at dette må tjenesteyter bære risikoen for, ettersom de er den profesjonelle parten i avtaleforholdet. Nemnda legger derfor til grunn at det var tjenesteyter som avbestilte reisen den 19. mars 2020. Klagers krav er refusjon av innbetalt beløp på 46 200 kroner. Selskapet har anledning til å avbestille reisen pga. Covid-19, men selskapet må refundere kundens innbetalte beløp etter pakkereiseloven § 24.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)