

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

18.11.2020

Saksnummer

2020-02746

Tjenesteytere

Route 66 International

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person Route 66 USA - Los Angeles - Chicago med flybilletter, hotellopphold og reise med motorsykkel i perioden fra 03.07.2020 - 22.07.2020. Totalpris 50 751 kroner.

Den 30.06.2020 kl. 08:17 skriver klager en e-post til Route 66 der han også viser til sine e-poster til Route 66 sendt 20.05.2020 og 20.06.2020. Klager anfører at han ikke har avbestilt reisen. Klager stiller spørsmål om hvorfor Route 66 International har avbooket klagers reise. Route 66 svarer tilbake samme dag den 30.06.2020 kl. 16:37 med å skrive en bekreftelse som klager kan benytte ovenfor sitt forsikringsselskap hvor følgende blant annet følgende fremgår: "Vi gjør oppmerksom på at reisen ikke er avbooket fra reisearrangør, men fra den reisende selv."

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

Klagers krav: 50 751 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 bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person Route 66 USA - Los Angeles - Chicago med flybilletter, hotellopphold og reise med motorsykkel i perioden fra 03.07.2020 - 22.07.2020. Totalpris 50 751 kroner.

Det vises til eposter av 30.06.2020, 20.05.2020 og 20.06.2020. Klager anfører at han ikke har avbestilt reisen. Route 66 svarte tilbake samme dag den 30.06.2020 kl. 16:37 med å skrive en bekreftelse som klager kunne benytte ovenfor sitt forsikringsselskap hvor følgende fremgår: "Vi gjør oppmerksom på at reisen ikke er avbooket fra reisearrangør, men fra den reisende selv."

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 bemerker 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 videre at det i slike situasjoner ikke er grunnlag for utbetaling av erstatning. Klager krever refundert sine reisekostnader. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i å få refundert sine reisekostnader, 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)