

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

20.01.2021

Saksnummer

2020-02507

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 50 personer til Praha i perioden 18.04.2020 - 21.04.2020. Totalpris 411 350 kroner.

I e-post til Escape Travel den 13.03.2020 informerte klager om at Tsjekkia hadde innført reiseforbud. Klager skriver i samme e-post at de er helsebedrift og helseansatte. Ordet helsearbeider ble mye brukt av FHI, og ansatte ved blant annet Bufetat ble ansett som ansatte med driftskritiske yrker. Klager skriver at det ikke var så lett å vite forskjellen på dette. Klager forstår at man i denne sammenhengen har forskjellige oppfatninger av hva helsearbeider innebærer og det har fått stor konsekvens for denne gruppen.

I e-post av 13.03.2020 fikk klager beskjed fra Escape om at det ville bli et kanselleringsgebyr på 100 % for deres reise da Escape forholdt seg til de reiserestriksjonene som forelå den 13.03.2020 som var at reiser frem til 26.03.2020 ville bli kansellert av Escape. Dette var et svar de forholdt seg til, da de ikke ønsket å tape pengene de hadde betalt.

I en uoppfordret e-post av 17.03.20 fikk klager beskjed om at Escape hadde diskutert klagers tilfelle og ville gi gruppen refusjon likevel. Escapes representant ba om bekreftelse på avbestilling og kontonummer, noe de fikk. Dette ble diskutert internt hos klager og de anså det som sikkert å forholde seg til rådene de fikk fra Escape. Klager mener det var umulig for de å vite at reisens pris ville bli refundert kun basert på at de hadde brukt ordene helsebedrift og helseansatte.

Klager anfører at det ikke kommer frem av svaret fra Escape om at det kunne være snakk om at de måtte ta opp saken videre med staten. Klager satt heller ikke med annen kunnskap, enn de reiserådene som forelå, og det var derfor klager tok opp saken med Escape. Dersom de ikke hadde gått tilbake på sitt svar om at det ville være 100 %

kanselleringsgebyr på bakgrunn av de reiserådene som forelå, så hadde ikke klager ikke avbestilt turen. Da ville de bare ha sett an saken videre for å se hvordan situasjonen utviklet seg.

Dersom klager ikke hadde fulgt Escape sitt råd om kansellering, vet de i etterkant at på grunnlag av nye reiseråd, at turen ville blitt kansellert fra Escape sin side og gruppen ville fått reisens pris refundert.

Klager har anført at de henvendt seg til sin reiseoperatør, som er en profesjonell aktør på området, for å få råd. Det var riktignok uoversiktlige tilstander for alle, men rådet de fikk endte med at klager ikke fikk refundert noe av sitt utlegg.

Klager har anført at Escape i mailkorrespondanse med klager, har gitt uttrykk for at de har vært uklare i denne saken.

Klagers krav: 411 350 kroner.

NTL Bufdir og Bufetat håper på en rettferdig og fornuftig behandling av saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Escape Travel anfører at deres representant handlet i god tro, etter dialog med klageren, om at dette var en gruppe fra en helsebedrift da hun den 17.03.2020 samtykket i at avbestillingen ville bli gebyrfri. Hvis dette ikke var helsearbeidere med pasientkontakt, ville Escapes representant aldri godtatt eller oppfordret gruppen til å kansellere reisen, før et eventuelt reiseråd fra UD forelå 14 dager før avreise. Escape viser til at det i dokumentene fra klager, fremgår at kun fire av femti deltagere var helsearbeidere med pasientkontakt.

Etter klagen ble sendt til Pakkereisenemnda, kom det i en telefonsamtale mellom klager og en av Escapes representanter frem at turdeltagerne jobber i administrasjon i bl.a. Bufetat og Bufdir.

Escape anfører at dette var en meget uoversiktlig periode for alle parter. Selv om Tsjekkia stengte sine grenser, visste ingen hvor lenge grensene ville bli stengt, så Escape hadde kun UDs reiseråd å forholde seg til.

Escape mener at om dette hadde vært helsearbeidere med pasientkontakt, som på samme tidspunkt fikk reiseforbud frem til 1. mai 2020, skulle utlegg og kostnader blitt dekket av andre enn reisearrangøren.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

Nemnda bemerkjer

Klagen gjelder en pakkereise for 50 personer til Praha i perioden 18.04.2020 - 21.04.2020. Totalpris 411 350 kroner.

Klager avbestilte sin reise den 17.03 særlig begrunnet i Covid-19 og at de reisende var helsearbeidere i en helsebedrift. I e-post av 17.03.20 fikk klager beskjed om at Escape hadde diskutert klagers tilfelle og ville gi gruppen refusjon.

Escape Travel anfører at deres representant handlet i god tro, etter dialog med klageren, om at dette var en gruppe fra en helsebedrift da hun den 17.03.2020 samtykket i at avbestillingen ville bli gebyrfri. Hvis dette ikke var helsearbeidere med pasientkontakt, ville Escapes representant aldri godtatt eller oppfordret gruppen til å kansellere reisen, før et eventuelt reiseråd fra UD forelå 14 dager før avreise. Escape viser til at det i dokumentene fra klager, fremgår at kun fire av femti deltagere var helsearbeidere med pasientkontakt.

Slik nemnda vurderer saken er det spørsmål om partene har inngått en bindende avtale om full refusjon ved avbestilling av den aktuelle reisen. For nemnda er det slik at Escape samtykket til full refusjon før avbestillingen var et faktum under forutsetning av at de reisende var helsearbeidere, og at helsearbeidere med pasientkontakt fra den 12.03.2020 hadde fått reiseforbud frem til 01.05.2020. Så har det vist seg i ettertid at de fleste reisende ikke hadde pasientkontakt og kun var helsearbeidere. Slik nemnda vurderer avtaleinngåelsen som gjøres om full refusjon, anses denne bindende inngått mellom partene ved Escapes e-post av 17.03.2020. E-postkorrespondansen var bakgrunnen for at reisen ble avbestilt av de reisende. Nemnda kan ikke se at de reisende har villedet Escape. De har i e-post av 13.03.2020 opplyst at de er en helsebedrift med helseansatte. Det er ikke opplyst at de har pasientkontakt i denne e-posten. Når Escape da tilbyr full refusjon uten å stille ytterligere vilkår om pasientkontakt og de i denne sammenheng må anses som profesjonell part, vurderer nemnda at partene har inngått en bindende avtale om at de reisende i dette tilfellet skulle få full refusjon ved avbestilling. Pakkereisenemnda anbefaler således at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)