

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da de ikke var blitt informert om zikavirus på Maldivene.

Dato

24.05.2018

Saksnummer

2018-00358

Tjenesteytere

Drømmereiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer og et lite barn med innkvartering i en Deluxe Beach Pool Villa med all inclusive på Sun Aqua Vilu Reef, South Nilandhe Atoll, Maldivene i perioden 20.01.2018 - 30.01.2018. Totalpris kr. 66.050.

Reisen ble bestilt i august/september 2017. Klager valgte å bestille reisen hos Drømmereiser da de så på et reisebyrå som en "sikker kilde" dersom noe uforutsett skulle oppstå.

Reisen ville ha blitt avbestilt hvis det ikke hadde vært for arrangøren, som overbeviste henne om at det var trygt å reise selv om hun var gravid.

Klager ga først beskjed om kansellering av reisen den 19.12.2017 kl. 16:58.

Klager fikk ingen informasjon om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen. Klager har i ettertid sett at det er en link nederst i hver mail. Men de ble aldri oppfordret til å lese eller akseptere disse vilkårene.

Klager krever å få refundert hele reisens pris. De har fått tilbakebetalt kr. 34.005, men er ikke tilfreds før restbeløpet på kr. 32.050 er tilbakebetalt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klageren ble før hun bestilte reisen anbefalt å kontakte lege og vaksinasjonskontor, da de sitter med de siste anbefalingene. Det er ingen påkrevde vaksiner for reiser til Maldivene,

bortsett fra at hepatitt-vaksine anbefales. Det er klagers eget ansvar å undersøke hva som gjelder, da Drømmereiser kun kan uttale seg på generelt grunnlag.

Drømmereiser har etter flere runder med leverandørene, kunnet tilby å tilbakebetale kr. 34.005. De har alle prøvd å strekke seg langt for å refundere så mye som mulig på denne reisen. Den første fakturaen var tydelig merket med non.ref, og det ble også sagt per mail at dette inkluderte billetter som ble skrevet ut ved betaling. Hadde billettene blitt bestilt på nett, og ikke gjennom reisebyrå, ville reglene vært nøyaktig like strenge og billettene non.ref.

Drømmereiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Drømmereiser AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Etter å ha gjennomgått sakens dokumenter har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. På grunn av mindretallsvotumets uvanlige omfang og form, er mindretallsvotumet skrevet inn i vedtaket før flertallsvotumet.

I forbindelse med en forsinket bryllupsreise kontaktet klagerne arrangøren Drømmereiser AS, 21. august 2017. Forespørselen gjaldt hjelp til å planlegge en tur til Maldivene ca. 20 januar 2018. Forespørselen ble besvart samme dag kl. 11.07, og første mail inneholdt en lenke til "Reisebetingelser". Alle senere mailer fra arrangøren inneholder den samme lenken til reisebetingelsene.

Etter noe mailkorrespondanse fremkom et tilbud slik det fremgår nedenfor.

Flybillettene:

Arrangøren opplyste om at flybillettene var kampanjebilletter fra Emirates Airlines, og måtte bestilles innen 28.august. Av mail datert 21. august 2017 fremgår det at klageren forespurte om priser både på billetter som måtte betales før september og på billetter som kunne betales senere. Han fikk samme dag opplyst at dersom kampanjebilletter ble bestilt ville første faktura dekke flybilletter og depositum for hotellet. Dersom man

endret bestillingen til flybilletter som kunne holdes av til november 2017, ville prisen øke med ca. kr. 3.500 totalt.

Klageren valgte å bestille billetter til kampanjepris, og fikk 25. august opplyst pr. mail at billettene var booket og at vedlagte faktura måtte betales i løpet av helgen fordi billettene måtte "ut senest mandag".

Når det gjelder hotellvalg, fikk klageren i forbindelse med forespørselen oppgitt en liste over aktuelle hoteller. Det var vedlagt en lenke til hvert hotell. Det antas at klageren orienterte seg i de tilsendte lenkene, og på denne bakgrunn valgte Sun Aqua Vilu Reef hotell. Forbrukernes representanter slutter seg ikke til denne antakelsen.

Vaksine og informasjon om helsemessige forhold:

Arrangøren opplyste 22. august 2017, før turen var bestilt, at ingen vaksiner var påkrevd for reise til Maldivene, men at det ble anbefalt å fylle på "de vanlige (hepatitt osv)". Videre ble det presisert: "Ta ellers kontakt med fastlege/vaksinekontoret for de siste anbefalingene både for dere og babyen, men ingen farlige sykdommer der."

25. oktober opplyste klagerne om graviditeten, og forespurte pr. mail om det var noe de måtte ta hensyn til i forbindelse med graviditeten - "vaksiner eller noe?" De fikk følgende svar:

"Ingen vaksiner er påkrevd. Vi anbefaler alltid å ta kontakt med fastlege/vaksinekontor for de siste anbefalingene, men de har ingen farlige sykdommer, og ikke noe problem å reise til Maldivene gravid".

Klageren lot det deretter gå flere uker før hun kontaktet helsepersonell. Det ser ut til at hun fikk en avtale 7. desember, ca. seks uker etter anbefalingen fra arrangøren, og at hun ble informert om at det var zikavirus i området. Lege ble så konsultert, og klageren ble rådet til ikke å reise. Klageren kontaktet reisebyrået, som i sin tur kontaktet agenten på Maldivene. Agenten kjente ikke til noen aktuelle utfordringer, men opplyste at det på slutten av 2016 ble utstedt noen forsiktighetsregler på noen av de lokale øyene, men ingen for hotelløyene, som ble sprøytet hver dag.

Av Folkehelseinstituttets informasjonssider fremgår det på siden <https://www.fhi.no/sv/smittsomme-sykdommer/zika/>

"Råd til gravide og andre reisende - landliste
Publisert 04.05.2017 Oppdatert 06.02.2018

Områder med zikaforekomst

I følgende land anses zikaviruset å være endemisk, dvs. at viruset er antatt å være tilstede i områdene og kan opptre som sporadiske enkelttilfeller eller mindre utbrudd.

Tabell 1. Områder og land med zikaforekomst

ASIA

Bangladesh, Filippinene, India (kun delstatene Gujarat og Tamil Nadu), Indonesia, Kambodsja, Laos, Maldivene, Malaysia, Singapore, Thailand, Vietnam”.

Det foreligger to fakturaer for reisen. Den første, som er utstedt 25. august 2017, gjaldt betaling av depositum samt flybilletter. Den lød på kr. 22.500. Den andre fakturaen er datert 18. november 2017. Den gjaldt betaling for hotell og lød på kr. 43.550. Den siste av de to fakturaene forfalt til betaling 28. november 2017.

Etter en del korrespondanse med arrangøren, blant annet om endring til andre reisemål, bestemte klageren seg den 19. desember for å avbestille reisen. På dette tidspunkt var hele reisen betalt.

Flybillettene var kampanjebilletter og var i utgangspunktet ikke refunderbare. Det fremgår imidlertid av korrespondansen at arrangøren fikk en avtale med flyselskapet om at billettene kunne ombookes til andre destinasjoner. Som en goodwill ble klageren også tilbudt en ”tilgodelapp” på billettene som måtte benyttes innen ett år.

Klageren avsto forslagene, og fikk derfor kun refundert flyskatter som beløp seg til kr. 1.340. Hotellet ble, som nevnt ovenfor, avbestilt 19. desember etter at klageren skriftlig hadde bekreftet at man ikke ville reise. Refusjonen fra hotellet var kr. 32.665. Totalt utgjorde refusjonen kr. 34.005.

Klageren har krevd å få hele det innbetalte beløpet tilbakebetalt.

Som nevnt ovenfor har nemnda delt seg i et mindretall og et flertall.

Mindretallet, de to forbrukerrepresentantene, viser til reisebyråets svar til klager av 25. oktober 2017 hvor reisebyrået sa til klager at «de har ingen farlige sykdommer, og ikke noe problem å reise til Maldivene gravid.»

Folkehelseinstituttet har siden mai 2017 anbefalt gravide å utsette ikke-nødvendige reiser til områder med zikavirus, herunder Maldivene. Mindretallet mener at reisebyrået som den profesjonelle part ikke burde ha sagt til klager at ikke var noen farlige sykdommer på Maldivene og at det var uproblematisk å reise dit gravid. I oktober 2017 var det relativt kjent at zikavirus kunne være farlig for gravide og deres ufødte barn, og det kan ikke ha vært en ukjent problemstilling for reisebyrået.

Klager fikk riktignok beskjed om å ta kontakt med fastlege/vaksinekontor for de siste anbefalingene. Mindretallet mener imidlertid at i lys av reisebyråets uttalelse om at det

var trygt å reise til Maldivene gravid kan ikke klager bebreides for at hun først tok kontakt med lege/vaksinekontor i begynnelsen av desember.

Klager avbestilte reisen 19. desember 2017. Mindretallet mener imidlertid at dersom klager ikke hadde fått beskjed av reisebyrået om at det ikke var noe problem å reise til Maldivene gravid, ville klager ved henvendelse til lege/vaksinekontor, eller på annen måte, allerede i slutten av oktober fått informasjon om at det ikke var anbefalt å reise til Maldivene. Mindretallet finner det lite tvilsomt at klager ville avbestilt turen på bakgrunn av informasjonen. Mindretallet mener klager bør stilles som om reisen hadde blitt avbestilt i slutten av oktober.

Mindretallet går så over til å vurdere hvilket beløp klager har rett på å få refundert fra reisebyrået.

I e-postene fra reisebyrået er det i e-post signaturen til reisekonsulenten en lenke som heter «Reisebetingelser». Ved å følge lenken kommer man til en side med tittelen «Generelle reisebetingelser». Reisebetingelsene avviker fra Alminnelige vilkår for pakkereiser (heretter «Pakkereisevilkårene») bl.a. når det gjelder refusjon ved avbestilling. Mindretallet må ta stilling til om «Reisebetingelsene» kan anses akseptert av klager.

Mindretallet har, under noe tvil, kommet til at vilkårene «Reisebetingelser» ikke kan anses akseptert av klager. Mindretallet legger for det første vekt at henvisningen til reisebetingelsene ikke er tilstrekkelig tydelig. Lenken er tatt inn i e-post signaturen til reisekonsulenten etter en lenke til hjemmesiden og en lenke til Facebook-siden og er ikke fremhevet på noen måte. Mindretallet har også lagt vekt på at betingelsene er ensidig utarbeidet av reisebyrået som er den profesjonelle part og at de avviker fra Pakkereisevilkårene. Mindretallet viser også til Pakkereisevilkårene punkt 5.2 som gir reisebyrået en begrenset adgang til å sette avvikende avbestillingsregler. En forutsetning for å sette avvikende avbestillingsregler er at reglene må gis på en klar og tydelig måte før bestilling. Mindretallet mener det ikke er gjort i foreliggende tilfelle.

«Reisebetingelsene» er ikke vedtatt av klager og spørsmålet om hvilket beløp klager har rett på å få refundert må løses på bakgrunn av Pakkereisevilkårene.

I medhold av Pakkereisevilkårene punkt 5.2 kan kunden avbestille reisen mot et rimelig administrasjonsgebyr som ikke skal overstige kr 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet starter. Siden mindretallet er av den oppfatning at klager må stilles som om reisen hadde blitt avbestilt i slutten av oktober, skal klager få refundert hele beløpet mot at de betaler et administrasjonsgebyr begrenset til kr 500 per person.

Nemndas flertall, lederen og reiselivsrepresentantene, legger til grunn at det fremgår av korrespondansen mellom partene at flybillettene var kampanjebilletter, men det fremgår

ikke direkte at de ikke var refunderbare. Det som fremgår er at billettene måtte betales innen 28. august og skrives ut innen den påfølgende mandag.

Arrangøren har i alle mailer som er utvekslet henvist til sine "Reisebetingelser". Klagerens syn er, slik flertallet forstår det, at når man ikke direkte har blitt oppfordret til å lese og akseptere betingelsene, gjelder de heller ikke.

Dette er ikke korrekt. Det er langvarig, etablert juridisk praksis for at den som beveger seg inn på et for vedkommende ukjent område, har all oppfordring til å sette seg inn i de reglene som gjelder på området. Det er meget uvanlig å forfekte at den som av en eller annen grunn ikke anstiller undersøkelser som gjelder egne forhold, er fritatt for konsekvensene av sin eventuelle uvitenhet. Unntak kan tenkes hvis reglene er vanskelig tilgjengelige og/eller vanskelige å forstå. Det er imidlertid ikke tilfelle her.

I det foreliggende tilfellet er reglene etter flertallets syn lett tilgjengelige. Dette fremgår svært tydelig av reisebetingelsene under overskriften Betaling og betingelser: "Flybillettene kan avbestilles frem til de skrives ut. Ved avbestilling etter at billettene er skrevet ut er det ingen refusjon av disse."

Flertallet bemerker også til dette punktet at de fleste er klar over at det er vanskelig/umulig å få igjen penger for en ubrukt flybillett når den ikke er av en type som kan endres. Refunderbare flybilletter er som hovedregel dyrere enn kampanjebilletter.

Oppsummeringsvis er det flertallets syn at det i denne saken er gitt tilstrekkelig og klar informasjon om at billettene måtte utstedes i løpet av kort tid, og at billetter som er skrevet ut ikke var refunderbare.

Flertallet har også merket seg at arrangøren i dette tilfellet bisto klageren både ved å forhandle frem en avtale om at billettene kunne endres til andre reisemål og med å få en "tilgodelapp" med et års varighet da det viste seg at klageren valgte ikke å reise.

Når det gjelder hotellet, viser flertallet til at klageren allerede tidlig i bestillingsprosessen valgte Vilu Reef etter å ha fått oversendt flere alternative forslag. Fakturaen for oppholdet forfalt ikke til betaling før 28. november 2017. Allerede i svært god tid før dette tidspunktet var klageren klar over at hun var gravid. Hadde hotellet blitt avbestilt før fakturaens forfallsdato ville det ikke påløpt noen hotellomkostninger utover depositumet. Etter 7. desember ble klageren holdt løpende orientert om at jo nærmere man kom ankomstdato før eventuell avbestilling, desto mindre ville man få refundert. Hotellet ble først avbestilt 19. desember. Som en del av dokumentasjonen for nemnda er det fremlagt informasjon fra hotellet om romkategorier, avbestillingsregler mm. Flertallet finner at det er sannsynlighetsovervekt for at klageren var gjort kjent med disse reglene.

Det er etter flertallets syn klagerens ansvar å ta de nødvendige forholdsregler i forbindelse med sin helsetilstand, herunder graviditet. Klageren burde etter flertallets syn ha kontaktet helsepersonell for å forhøre seg om det var trygt å reise. På det tidspunkt klageren første gang tok kontakt med helsepersonell må hun, ut fra det som er opplyst i saken, ha gjennomført ca.1/3 av svangerskapet. Flertallet finner at klageren kan bebreides for ikke selv å ha vært mer aktivt informasjonssøkende. Det kan ikke forventes at den enkelte reisekonsulent skal rådgi reisende om helt spesielle forholdsregler i forbindelse med sykdom eller graviditet. Helsemyndighetene burde ha vært kontaktet i perioden mellom 25. oktober – da klageren i følge mailutvekslingen opplyste arrangøren om at hun var gravid – og frem til 28. november da hotellfakturaen forfalt til betaling.

For ordens skyld bemerkes at for avbestilling av flybilletter gjelder andre regler enn hovedregelen i pakkereisevilkårene punkt 5.2 annet ledd, når det – som her - er tatt et klart forbehold om det i arrangørens reisebetingelser. Det vises til pakkereisevilkårene punkt 5.2 tredje ledd.

Slik saken ligger an kan nemndas flertall ikke anbefale at det blir gitt refusjon ut over det som allerede er utbetalt.

Flertallet anbefaler klageren å kontakte sitt forsikringsselskap når det gjelder den delen av flybillettene som ikke er refundert. Dette beløpet ble innbetalt før klageren visste at hun var gravid.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets votum.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt refusjon ut over det som allerede er utbetalt.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)