

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-01990

Tjenesteytere

Route 66 International

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en reise for 2 personer til USA med avreise 8. mai til 29. mai 2020 med flybilletter, hotellopphold og aktiviteter inkludert. Total pris: 120 192 kroner.

Klager anfører at da Covid-19 pandemien oppstod var reisearrangør tidlig ute med en oppfordring om å avbooke turen og klager med reisefølget fikk ferdigutfylte skjemaer tilsendt som de skulle skrive under og sende til forsikringsselskapet. Klager forklarer at hun rådførte seg med forsikringsselskapet og ble oppfordret til å vente på nye reiserestriksjoner. Da utreiseforbudet ble forlenge til etter den bestemte avreisedato, sendte klager saken til forsikringsselskapet med krav om at de skulle dekke utgiftene klager hadde hatt.

Klager forklarer at de kontaktet Gjensidige før de valgte å bestille reisen, rundt oktober 2019. Grunnen til dette var fordi de ønsket å sjekke hva reiseforsikringen deres dekket og fikk til svar at den dekker alt. Klager forklarer at de fikk avslag fra forsikringsselskapet med begrunnelsen at det er reisearrangør som skal betale pengene tilbake. Etter dette sendte klager inn en klage til kundeombudet, hvor de også fikk avslag.

Klager forklarer at reisearrangøren stadig har sendt e-poster om at det er de som har avbooket turen, hvilket klager anfører at ikke stemmer siden de valgte å ikke avbooke etter anbefaling fra Gjensidige. Klager forklarer at de har bedt reisearrangør om kvitteringer på det de skal ha brukt pengene deres på, men får ikke svar fra reisearrangør.

Etter at klager har mottatt reisearrangørens tilsvaer i saken presiserer klager at de ikke har avbooket turen og mener dette er løgn fra reisearrangøren sin side. Klager forholdt seg til det forsikringsselskapet anbefalte hvilket var å ikke avbooke turen.

Klagers krav: refusjon av reisens totalpris 120 192 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 Route66 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 reise for 2 personer til USA med avreise 8. mai til 29. mai 2020 med flybilletter, hotellopphold og aktiviteter inkludert. Total pris: 120 192 kroner.

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 av 30. mars 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. Dersom 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.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)