

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av reisens pris grunnet kansellering - Covid-19

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01749

Tjenesteytere

Idereiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 2 personer med innkvartering Heviz, Ungarn i perioden 6. - 15. april 2020. Totalpris 25 600 kroner.

Klager anfører at han ikke har kansellert reisen og presiserer at han skrev til tjenesteyter den 11. mars 2020 at han og hans reisefølge ville bli med på reisen så lenge den ble gjennomført.

Etter å ha mottatt Idereiser AS sitt tilsvaer i saken er klager overrasket over at tjenesteyter skriver at han og reisefølget ble tatt bort fra deltakerlisten den 13. mars 2020 da de mener han meldte seg av reisen. Klager presiserer at han bekreftet den 11. mars 2020 at de ville delta på reisen hvis den ble gjennomført.

Klager stiller seg undrende til hva han har gjort feil i denne saken. Han anfører at Idereiser AS har i all kommunikasjon gitt inntrykk av at han og reisefølget har krav på å få tilbakebetalt deres utlegg. I tillegg til dette anbefalte tjenesteyter klager og reisefølget om å melde inn saken for forsikringsselskapet. Klager presiserer at de ikke har avbestilt reisen. Slik det fremstår for klager så har Idereiser AS gitt inntrykk, etter avslaget fra forsikringsselskapet, at ikke har midler til å refundere utlegg, men at de venter på støtte fra regjeringen. Klager forklarer at tjenesteyter har opplyst at flere enn halvparten av de 22 deltakerne har fått dekket sine utlegg fra sin reiseforsikring.

Klager har under hele kommunikasjonen med Idereiser AS, frem til saken ble klaget inn til Pakkereisenemnda, oppfattet at selskapet har innsett sitt ansvar for tilbakebetaling og informert om din økonomiske situasjon og utvikling i saken gjennom Virke. At tjenesteyter hevder at klager har meldt seg av reisen medfører ikke riktighet og kan heller ikke dokumenteres.

Klager stiller spørsmål til hvorfor Idereiser AS har sendt han all informasjon som alle andre deltakere har fått, dersom selskapet mener de var avmeldt. Turen ble ikke gjennomført og klager har betalt for en reise han og reisefølget ikke har fått. Etter svar fra Gjensidige forsikringsselskapet henvises det til at reisearrangøren er ansvarlig for å betale tilbake det som er innbetalt for reisen etter pakkereiseloven.

Klagers krav: Tilbakebetaling av innbetalt beløp på 25 600 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse med klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tjenesteyter forklarer at klager og hans reisefølge sendte dem en e-post den 13. mars 2020 med avmelding av turen til Ungarn 6. - 15. april 2020 og deretter kontaktet sitt forsikringsselskapet. På dette tidspunktet hadde ikke tjenesteyter kansellert turen, men sendt ut en e-post til de reisende med orientering om situasjonen på grunn av Covid-19. Tjenesteyter forklarer at de informerte klager om at de ikke kunne refundere reisen da leverandørene ble betalt 1. mars 2020.

Klager og reisefølget meldte seg på turen 31. januar 2020 og betalte depositum 10. februar 2020. Til sammen er det betalt inn 12 800 kroner per person, det vil si 25 600 kroner totalt.

Ved klager sin avmelding den 13. mars 2020 og skadesak opprettet hos forsikringsselskapet samme dato mener tjenesteyter at det er pakkereiseloven § 21 som bør anvendes. Klager og reisefølget ble tatt bort fra deltakerlisten den 13. mars 2020, siden han meldte seg av og søkte dekning hos forsikringsselskapet. På dette tidspunktet var turen fortsatt aktiv. Tjenesteyter forklarer at det medfører riktighet at klager sjekket om reisen fortsatt var intakt den 11. mars 2020.

Den 12. mars 2020 stengte Norge for de kommende 14 dagene og UD ga reiseråd som gjaldt til 27. mars 2020. Basert på klagers sak registrert hos forsikringsselskapet Gjensidige har klager kansellert reisen den 13. mars 2020 ved at han registrerte reiseskade hos forsikringsselskapet. Tjenesteyter stiller seg undrende til om klager kan melde refusjonskrav uten å være anmeldt og mener dette minner forsikringssvindel. Idereiser AS kan ikke være ansvarlige for hans refusjon og for den erstatning han søkte hos forsikringsselskapet 13. mars 2020. Klager har foretatt en handling ved å melde skaderegistrering og dette er hans selv ansvarlig for. Den 13. mars 2020 fantes det ikke reiseråd mer enn frem til 27. mars 2020.

Avbestillingsreglene og vilkårene står merket på turprogrammet. Dette er tjenesteyter sin avtale med kunden, som ikke kan fravikes i forbindelse med påsketuren. Det står i vilkårene at det er full betaling etter 1. mars 2020.

Tjenesteyter forklarer at klager selv meldte ifra til forsikringsselskapet den 13. mars 2020 hvilket var 25 dager før avreise. Tjenesteyter mener at de ikke kan være ansvarlige for sine kunders forsikring og søknad om dekning i forbindelse med klager sin avbestilling, samt refusjonssøknad hos Gjensidige.

Det vises for øvrig til korrespondanse med klager.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 2 personer med innkvartering Heviz, Ungarn i perioden 6. - 15. april 2020. Totalpris 25 600 kroner.

Partene tvister om hvorvidt klager kansellerte reisen den 13. mars 2020. Det er uomtvistet at klager fremmet et krav mot sitt forsikringsselskap denne dagen, men nemnda kan ikke se at klager har avbestilt reisen ovenfor tjenesteyter denne dagen. Hva klager gjør ovenfor sitt forsikringsselskap får ingen rettsvirkninger for avtalen mellom klager og tjenesteyter. Slik nemnda vurderer det ble klager feilaktig tatt ut av deltagerlisten. Det bemerkes i den anledning at tjenesteyter burde tatt kontakt med klager for å avklare hvorvidt det forelå en avbestilling eller ikke.

Etter nemndas vurdering bør klager få medhold i sin klage.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)