

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

19.01.2021

Saksnummer

2020-02726

Tjenesteytere

Eastern Travel & Tours AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Japan i perioden 29.03.2020 - 12.04.2020. Totalt innbetalt for to personer 37 100 kroner. Reisearrangør var Japaneksperten Norge c/o Eastern Travel & Tours (videre referert til som Japaneksperten).

Sammen med et vennepar bestilte klager pakkereise til Japan i påsken 2020. På grunn av Covid-19 situasjonen og reiserådet fra UD utstedt 14.03.2020 ble reisen kansellert. Klagers reiseforsikringsselskap vurderte, etter gjennomgang av klagers korrespondanse med reisearrangør, at reisen ble avbestilt tidligst 16.03.2020 og at Pakkereiselovens §§ 22 og 24 trådte i kraft. Klager anfører at reisearrangøren bestrider klager og forsikringsselskapets påstand om avbestillingsdato og nekter refusjonsansvar. Reisearrangøren hevder at § 22 og § 24 i Pakkereiseloven ikke er relevante siden avbestillingen skal ha skjedd før UD's reiseråd ble utstedt 14. mars.

Etter vurdering av korrespondansen i saken kom klagers reiseforsikringsselskap Europeiske til at reisen ble avbestilt tidligst den 16. mars 2020 og at ansvar for refusjon dermed tilligger reisearrangør, med henvisning til Pakkereiseloven.

Klager anfører at de er enige i Europeiskes vurdering av avbestillingstidspunkt og underbygger dette med epostkorrespondanse mellom klager og Japaneksperten. Den 13. mars ba klager om at kun fullt refunderbare deler av reisen skulle avbestilles og ikke-refunderbare deler av reisen skulle bookes om hvis mulig. Den 16. mars ba klager om at alle deler av reisen skulle avbestilles, men at Japaneksperten skulle avvente avbestilling av flybilletter inntil man så om flyselskapet selv valgte å kansellere flyvningene. Avbestilling ble bekreftet mottatt 16. mars og bekreftet gjennomført 21. mars. Japaneksperten aksepterer ikke at avbestilling skjedde tidligst 16. mars. De hevder at reisen ble avbestilt den 13. mars og har bedt klager om å bringe Europeiskes vurdering inn for Finansklagenemnda.

Siden Japaneksperten bestrider den omforente vurderingen fra Europeiske og klager og dermed ikke aksepterer refusjonsansvar for reise avbestilt med hjemmel i Pakkereiseloven §§ 22 og 24, har klager brakt saken inn for Pakkereisenemnda.

Klager har søkt forsikringsselskapet Europeiske om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning. Europeiske skriver følgende til klager den 5. august 2020: "Av din e-postkorrespondanse med reisearrangør fremkommer det:

09.3.20 - spørsmål til reisearrangør om muligheter for å avbestille/endre på reisen

13.3.20 - reisearrangør svarer på hva som kan avbestilles, og hva som kan endres

13.3.20 - svar til reisearrangør om avbestilling av tog passene, men endring av fly og hotell

16.3.20 - svar til reisearrangør om avbestilling av fly og hotell (pakkereise)

Dette gjelder en reise til Japan som etter planen skulle foregå den 2.4.20, og som var i den perioden hvor det første reiserådet fra UD og FHI gjaldt (14.3.20 - 14.4.20). På bakgrunn av dette må du søke refusjon fra reisearrangør i henhold til pakkereiseloven § 22: Avbestilling av pakkereisen uten gebyr."

Klagers krav: Refusjon av innbetalt beløp minus refunderte skatter og avgifter, totalt 34 594,49 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 18. juni 2020 kl. 14:00 skrev klager følgende i en e-post til Europeiske med kopi til Japaneksperten: "13.mars ble det bestemt at reisen ikke ville bli gjennomført, altså ble avbestilt. Dette ble formidlet både pr telefon og via e-post til Japaneksperten,"

Japaneksperten anfører at dersom klager har avbestilt reisen på eget initiativ, før UDs reiseråd, kommer pakkereiseloven § 21 til anvendelse. Japaneksperten anfører at den aktuelle reisen ble avbestilt 13. mars og ble følgelig avbestilt før UDs reiseråd. Hva klager får dekket fra forsikringsselskapet, er en sak mellom klager og forsikringsselskapet. Japaneksperten råder klager til å ta saken opp med Finansklagenemnda dersom Europeiske ikke ønsker å stå ansvarlig.

Japaneksperten skriver at det paret som de bestilte reisen sammen med, har akseptert at reisen ble avbestilt før reiserådet og har fått sine tap dekket fra sine forsikringsselskaps iht. deres vilkår.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Japaneksperten Norge c/o Eastern Travel & Tours AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Japan i perioden 29.03.2020 - 12.04.2020. Totalt innbetalt for to personer 37 100 kroner. Reisearrangør var Japaneksperten Norge c/o Eastern Travel & Tours (videre referert til som Japaneksperten).

Japaneksperten anfører at den aktuelle reisen ble avbestilt 13. mars 2020 og ble følgelig avbestilt før UD's reiseråd. Nemnda er ikke enig i dette. Basert på fremlagt korrespondanse kommer ikke endelig bekreftelse på avbestillingen av reisen fra tjenesteyter før 21.03.2020. Selv om klager i e-post den 13.03.2020 gir uttrykk for et ønske om å avbestille reisen, kan ikke nemnda se av korrespondansen mellom partene at dette tidligst ble gjort 16.03.2020, men også mulig noe senere ettersom klagers avbestilling først ble endelig bekreftet i brev av 21.03.2020. Basert på at UD hadde frarådet utenlandsreiser pga. pandemien fra 14.03.2020 og frem til 14.04.2020 mener nemnda at klager i dette tilfellet hadde anledning til å avbestille etter pakkereiseloven § 22. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om refusjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)