

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling på grunn av kansellert reise - Covid-19.

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-02375

Tjenesteytere

Route 66 International

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en pakkereise fra 3. juli til 21. juli 2020 med flybilletter, hotellopphold og leie av motorsykkel. Totalpris 59 000 kr. Klager forklarer at han bestilte reisen for 2 år siden for å kjøre motorsykkel på Route 66 i USA. Han betalte inn depositum på 10 000 kroner i juni 2018. Resten av reisens pris på 49 000 kroner ble innbetalt i januar 2020.

Klager forklarer at han ble informert av reisearrangøren om at det er hans forsikringsselskap som skal refundere beløpet. Klager har fremsatt krav til reisearrangøren fordi det er de som skal tilbakebetale det han har betalt inn, da det ikke stemmer at det er forsikringsselskapet som skal dekke dette. Ifølge pakkereiseloven er det reisearrangør som skal betale tilbake.

Etter at klager har mottatt reisearrangørens sitt tilsvaret i saken presiserer klager at han aldri har avbooket turen, hverken muntlig eller skriftlig. Han legger også til at det fremgår tydelig av pakkereiseloven § 22 at det er reisearrangøren som skal betale tilbake det innbetalte beløpet. Han forklarer også at han ikke har blitt informert om noe krav om 8 % tillegg på grunn av kronekurs. Det var ingen som fikk reise til USA i denne perioden på grunn av Covid-19 pandemien.

Klagers krav: Refusjon av det innbetalte beløpet 59 000 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

Klager hadde bestilt en pakkereise fra 3. juli til 21. juli 2020 med flybilletter, hotellopphold og leie av motorsykkel. Totalpris 59 000 kroner. Han betalte inn depositum på 10 000 kroner i juni 2018. Resten av reisens pris på 49 000 kroner ble innbetalt i januar 2020. Klagers krav er refusjon av det innbetalte beløpet 59 000 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 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)