

ROUTE66USA INFO AS
Kjærnesveien 131
1407 VINTERBRO

Dokumentet blir sendt både pr. post og pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 20/2284-37

30.09.2021

Saksbehandler: Balder Angel

Dir.tlf: 96945846

Vedtak om overtredelsesgebyr og vedtak med tvangsmulkt - villedende markedsføring, brudd på pakkereiseloven og urimelige avtalevilkår

1. INNLEDNING

1.1. Forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt

Forbrukertilsynet fatter herved forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt mot Route66usa Info AS (org.nr. 988 751 146). Vedtaket er hjemlet i markedsføringsloven (mfl.) § 39, jf. § 40 og 41, og pakkereiseloven § 51, jf. mfl. § 39, jf. §§ 40 og 41.

I vedtaket forbys Route66usa Info AS i) å utelate opplysninger om den næringsdrivendes identitet ved oppfordring til kjøp på selskapets nettsider, ii) å nytte eller tilsikte å nytte vilkår som begrenser den reisendes rett til tilbakebetaling etter pakkereiseloven og iii) å ikke angi arrangørens foretaksnavn i pakkereiseavtalen eller i den skriftlige bekreftelsen på avtalen.

Ved overtredelse av vedtaket utløses en tvangsmulkt på kr 15 000 for hver uke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av ett eller flere av punktene i forbudsvedtaket. Tvangsmulkten løper fra og med 22.10.2021, slik at fristen for oppfyllelse er 21.10.2021.

I vedtaket påbys også Route66usa Info AS å betale tilbake alle beløp som er innbetalt for reiser til kunder som enten har fått sin reise avlyst etter pakkereiseloven § 23 eller selv har avbestilt sin reise etter pakkereiseloven § 20 annet ledd. Route66usa Info AS påbys videre å

fremlegge dokumentasjon til Forbrukertilsynet for at alle av selskapets kunder har mottatt slik tilbakebetaling. Alternativt må selskapet fremlegge dokumentasjon til Forbrukertilsynet på at den enkelte kunde ikke har et slikt tilbakebetalingskrav etter pakkereiseloven § 23, og/eller at den enkelte kunde godtok flytting av pakkereisen innen en fastsatt frist etter pakkereiseloven § 20 annet ledd, eller selv har avbestilt sin reise uten at det er foranlediget av endringer som angitt i pakkereiseloven § 20 annet ledd.

Ved overtredelse av vedtaket utløses en tvangsmulkt på kr 30 000 for hver uke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av ett eller flere av punktene i påbudsvedtaket. Tvangsmulkten løper fra og med 22.10.2021, slik at fristen for oppfyllelse er 21.10.2021.

1.2. Vedtak om overtredelsesgebyr

Forbrukertilsynet fatter herved også vedtak om overtredelsesgebyr på kr 400 000 mot Route66usa Info AS.

Vedtaket er hjemlet i mfl. § 39, jf. § 42. Overtredelsesgebyret ilegges for villedende opplysninger til reisende om forbrukeres rettigheter etter pakkereiseloven, og for villedende utelatelse av den næringsdrivendes identitet ved oppfordring til kjøp, i strid med mfl. §§ 7 og 8, jf. § 6.

2. SAKENS BAKGRUNN

Saken gjelder villedende handelspraksis fra Route66usa Info AS' side i strid med markedsføringslovens forbud mot urimelig handelspraksis, samt handlinger og unnlatelser som er i strid med pakkereiselovens bestemmelser.

Det vises til Forbrukertilsynets varsel om vedtak av 02.07.2021. Forbrukertilsynet tok opp sak med selskapet Route 66 International AS v/Arve Stallvik for første gang i november 2020, på samme e-postadresse som Route66usa Info AS benytter. Forbrukertilsynet har ved gjentatte anledninger bedt reisearrangør v/Arve Stallvik innrette seg etter sentrale bestemmelser i pakkereiseloven og markedsføringsloven, uten at Route66usa Info AS i nevneverdig grad har imøtekommet lovens og Forbrukertilsynets krav.

Vi mottok merknader til varselet om vedtak i brev av 23.08.2021. I merknadene skriver Route66usa Info AS at informasjon på selskapets nettsider nå er endret, og at den varslede tvangsmulkten for innholdet på nettsidene som følge av dette ikke kan gjøres gjeldende overfor selskapet på dette grunnlaget. Route66usa Info AS bestrider videre at de kan anses som arrangør av pakkereisene som var solgt før 01.01.2020, og hevder derfor at selskapet ikke har noe ansvar som reisearrangør overfor forbrukerne. Route66usa Info AS har også vedlagt et følgebrev til sine merknader, der selskapet ber Forbrukertilsynet føre tilsyn med forsikringsselskaper som tilbyr reiseforsikring til forbrukere.

I punkt 3 til 6 vil Forbrukertilsynet redegjøre for vår rettslige vurdering av saken. I punkt 7 redegjør vi for vår vedtakskompetanse. Vi gjennomgår vilkårene for å illegge forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt i punkt 8 og 9, og vilkårene for overtredelsesgebyr i punkt 10. Forbrukertilsynets vedtak er inntatt i punkt 11.

3. UTELATELSE AV VESENTLIGE OPPLYSNINGER OM ARRANGØRENS IDENTITET – MFL. § 8, JF. § 6

3.1. Innholdet i mfl. § 8, jf. § 6

Forbrukertilsynet har vurdert Route66usa Info AS' praksis på selskapets bestillingssider på internett etter forbudet mot urimelig handelspraksis, jf. mfl. § 8, jf. § 6.

Mfl. § 6 første ledd forbyr urimelig handelspraksis. Det følger av bestemmelsens fjerde ledd at en handelspraksis alltid er urimelig dersom den er villedende etter mfl. § 8.

Mfl. § 8 regulerer villedende utelatelser eller presentasjon av opplysninger. Etter bestemmelsens første ledd er en handelspraksis villedende dersom den, i sin konkrete sammenheng og etter en helhetsvurdering, utelater eller skjuler vesentlige opplysninger som forbrukerne ut fra sammenhengen trenger for å kunne ta en informert økonomisk beslutning eller presenterer opplysningene på en uklar, uforståelig, tvetydig eller uhensiktsmessig måte.

Mfl. § 8 tredje ledd angir hvilke opplysninger som alltid skal anses som vesentlige ved en oppfordring til kjøp og som det vil være villedende å utelate, med mindre disse går frem av sammenhengen. Dette omfatter blant annet opplysninger om den næringsdrivendes identitet, jf. bokstav b. Av forarbeidene fremgår det at dette vil være informasjon som er viktig for forbrukeren å kjenne til dersom det er ønskelig å kontakte den næringsdrivende for bestilling eller dersom det skulle bli aktuelt å klage i etterkant (Ot.prp. nr.55 (2007-2008) side 197).

Oppfordring til kjøp er definert som «*en kommersiell kommunikasjon som angir ytelsens egenskaper og pris på en egnet måte for den anvendte kommersielle kommunikasjonen og dermed setter forbrukerne i stand til å foreta et kjøp*», jf. mfl. § 8 femte ledd.

For at praksisen skal være villedende, må den være egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet, jf. mfl. § 8 andre ledd.

Av forarbeidene til markedsføringsloven (Ot.prp. nr.55 (2007-2008) s.195-196) fremgår det at det ikke er et krav at forbrukerne faktisk treffer en slik økonomisk beslutning. Det er nok at den er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet.

3.2. Forbrukertilsynets vurdering

Route66usa Info AS har i sine merknader til varselet om vedtak opplyst at selskapet fra og med 01.01.2020 er ansvarlig for nettsiden route66usa.info, og at selskapet er arrangør av de pakkereiser som markedsføres herfra.

På nettsidene route66usa.info ble det, da Forbrukertilsynet undersøkte nettsidene, markedsført pakkereiser med angivelse av blant annet start- og sluttdato, fullstendig pris, praktisk informasjon om reisen, betaling og dagsprogram, samt med et oransje banner med teksten «*BOOK DIN TUR*». Eksempler på bestillingssider på nettsiden route66usa.info per 14.06.2021 og 21.06.2021 er inntatt i varselet om vedtak bilag 2.

Forbrukertilsynet vurderer at dette er en oppfordring til kjøp etter mfl. § 8 femte ledd. Ved kjøpsoppfordringer anses blant annet opplysninger om den næringsdrivendes identitet som vesentlige hvis de ikke allerede fremgår av sammenhengen, jf. tredje ledd bokstav b.

Spørsmålet er om opplysningene om den næringsdrivendes identitet her er presentert på en uklar måte ved kjøpsoppfordringen, hvis dette ikke allerede fremgår av sammenhengen, slik at praksisen dermed må anses som villedende etter mfl. § 8.

Forbrukertilsynet vurderer at nettsiden ikke har noen plass- eller tidsmessige begrensninger som gjør det umulig å innta opplysninger om den næringsdrivendes identitet ved oppfordring til kjøp.

Ikke noe sted på nettsidene oppgis noe fullstendig foretaksnavn og/eller organisasjonsnummer for Route66usa Info AS. Heller ikke på bestillingssidene oppgis hvilket rettssubjekt som er ansvarlig arrangør for de markedsførte reisene. Dette bidrar i seg selv til å skape et uklart bilde av hvem som er arrangør.

Det står imidlertid opplyst på bestillingssiden at «**Route 66 International** er den originale *Route 66-arrangøren* ...». Tilsvarende er det på bestillingssiden mulig å huke av for at «*La Route 66 International ordne fly*». Ettersom markedsføringen er på norsk og er rettet mot norske forbrukere, kan opplysningene oppfattes som at det er det norske selskapet Route 66 International AS som er arrangør av reisene.

Samtidig gir opplysningene ikke grunnlag for å utelukke at arrangøren er utenlandsk eller at dette ikke er arrangørens fulle navn. Den reisende kan i så fall tro at en eventuell utenlandsk arrangør har stilt reisegaranti etter regler som eventuelt gjelder i det aktuelle landet.

Opplysningene på bestillingssiden skaper uklarhet med hensyn til den næringsdrivendes identitet, og dermed uklarhet rundt rettigheter for forbruker og forpliktelser for arrangør. Det kan derfor ikke sies å allerede fremgå av sammenhengen at Route66usa Info AS er korrekt

næringsdrivende og arrangør. Opplysningene bidrar snarere til å skjule at det er Route66usa Info AS som er arrangøren av pakkereisene som markedsføres.

Nettsiden markedsføringen finner sted på har riktignok domenenavnet route66usa.info. Dette domenenavnet benyttes også i logoen på nettsidene, som vises på bestillingssiden, og i e-postadressene som oppgis på bestillingssiden (@Route66usa.info). Navn som brukes i logo og domenenavn o.l. vil normalt kunne oppfattes som indikasjoner på den næringsdrivendes navn. Dette kan skape et inntrykk av at det nettopp er Route66usa Info AS som er arrangør, men uten at forbrukerne med sikkerhet kan si at dette er tilfellet. Siden det er dette selskapet som har stilt garanti til Reisegarantifondet, vil dette kunne styrke denne antagelsen. Det må imidlertid legges til grunn at den alminnelige forbruker ikke sjekker med Reisegarantifondet hvilket selskap som har stilt garanti for reiser de vurderer å bestille. Identiteten til arrangør kan uansett ikke sies å fremgå klart av sammenhengen, og indikatorene mot arrangør som er gitt er motstridende med informasjonen som gis på bestillingssiden ellers som nevnt over.

For øvrig på nettsiden veksles det mellom å omtale arrangøren som «*Route 66 International*» og «*Route 66 International og Route66usa.info*», se eksempelvis under fanen «*Informasjon*».

Tilsvarende gjelder for markedsføringen i sosiale medier. Eksempler på markedsføring i sosiale medier er inntatt i varselet om vedtak bilag 4.

Det ovennevnte bidrar til å forsterke uklarheten rundt arrangørens identitet. Forbrukertilsynet vurderer dessuten at tydelige opplysninger i disse kanalene uansett ikke hadde avhjulpet uklare opplysninger ved selve kjøpsoppfordringen.

Samlet sett medfører dette at opplysningene vedrørende den næringsdrivendes identitet som gis ved kjøpsoppfordringene er så uklare at forbrukerne ikke vil kunne identifisere hvilket selskap som er arrangør av de markedsførte pakkereisene. Forbrukertilsynet vurderer derfor at markedsføringen er villedende, da den ikke oppfyller kravene til å gi forbrukere vesentlige opplysninger om den næringsdrivendes identitet ved oppfordringer til kjøp etter mfl. § 8 tredje ledd bokstav b, jf. første ledd.

Opplysninger om den næringsdrivendes identitet vil blant annet gi forbrukerne mulighet til å kontrollere den næringsdrivendes soliditet og om reisearrangør har stilt nødvendig garanti, samt identifisere hvem som er ansvarlig for klagebehandling og eventuelle tilbakebetalingskrav. Ved å fremstille opplysningene på en uklar måte, vurderer Forbrukertilsynet derfor at praksisen er egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet, jf. mfl. § 8 annet ledd. Det at selskapet ikke har «*hatt noen kundeforhold eller bestillinger på noen turer i 2020, 2021, 2022 eller framtiden*», som Route66usa Info AS anfører, er i denne sammenheng derfor ikke relevant.

3.3. Konklusjon

Forbrukertilsynet konkluderer med at bestillingssidene på nettsiden route66usa.info presenterer vesentlige opplysninger om reisearrangørens (den næringsdrivendes) identitet på en uklar måte, i strid med mfl. § 8 tredje ledd bokstav b, jf. første ledd. Markedsføringen er med dette villedende, og utgjør en urimelig handelspraksis etter mfl. § 6 fjerde ledd, jf. første ledd.

4. VILLEDENDE INFORMASJON OM FORBRUKERNES RETTIGHETER VED AVLYSTE PAKKEREISER – MFL. §§ 7 JF. § 6, JF. PAKKEREISELOVEN § 24

4.1. Innholdet i mfl. § 7, jf. § 6

Forbrukertilsynet har vurdert informasjonen Route66usa Info AS ga til sine kunder fra våren 2020 om rettigheter ved avlysning og/eller avbestilling av reiser etter forbudet mot urimelig handelspraksis i mfl. § 7, jf. § 6.

«Handelspraksis» er i mfl. § 5 bokstav d definert som «*enhver handling, utelatelse, atferd eller framstilling, kommersiell kommunikasjon, herunder reklame og markedsføring, fra en næringsdrivendes side, som er direkte knyttet til å fremme salget av, selge eller levere en ytelse til forbrukerne*».

Mfl. § 6 første ledd forbyr urimelig handelspraksis. Det følger av bestemmelsens fjerde ledd at en handelspraksis alltid er urimelig dersom den er villedende etter mfl. § 7.

Etter mfl. § 7 første ledd bokstav g anses en handelspraksis som villedende dersom den er egnet til å villedende forbrukerne med hensyn til blant annet «*forbrukernes rettigheter, herunder rett til (...) tilbakebetaling*».

For at en handelspraksis skal være villedende, må den også være egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet, jf. § 7 annet ledd.

Reisendes krav på tilbakebetaling følger av pakkereiseloven § 24. Reisende som har kjøpt en pakkereise, men som senere avbestiller sin pakkereise etter pakkereiseloven § 20 annet ledd, § 21 eller § 22, eller får sin pakkereise avlyst etter § 23, har krav på å få tilbakebetalt alle innbetalte beløp fra arrangøren uten ugrunnet opphold og senest 14 dager etter at pakkereiseavtalen opphørte, jf. lovens § 24 første ledd.

Det følger av pakkereiseloven § 20 annet ledd at dersom arrangøren før pakkereisen begynner må foreta vesentlige endringer i blant annet tidspunkter for avreise og retur, jf. § 9 første ledd bokstav a, kan den reisende, innen en frist fastsatt av arrangøren, godta endringene eller avbestille pakkereisen uten å betale gebyr.

Etter pakkereiseloven § 23 kan arrangøren avlyse en pakkereise dersom enten antall personer påmeldt er lavere enn et minsteantall angitt i avtalen og avlysningen skjer innen angitte frister, eller pakkereisen ikke kan gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter og den reisende underrettes om avlysningen uten ugrunnet opphold. Den reisende har i så fall ikke krav på erstatning, men har rett på tilbakebetaling etter § 24. Av pakkereisedirektivet ((EU) 2015/2302) art. 12 nr. 3 følger det «*[a]rrangøren kan si opp pakkereiseavtalen og tilbakebetale til den reisende i sin helhet alle beløp som er betalt for pakkereisen*», men skal ikke være ansvarlig for erstatning i tillegg i de samme situasjoner som nevnt i pakkereiseloven § 23 første og annet ledd. Pakkereiseloven § 24, jf. § 23, må leses på bakgrunn av direktivtekstens utforming. Det er derfor ikke tvilsomt at arrangøren etter pakkereiseloven er forpliktet til å tilbakebetale alle innbetalte beløp til den reisende ved enhver avlysning.

Etter pakkereiseloven § 3 kan ikke loven fravikes ved avtale til ulempe for den reisende.

4.2. Forbrukertilsynets vurdering

Som vi redegjør for under punkt 5.2, anser vi Route66usa Info AS som arrangør av pakkereisene som ble avlyst som følge av koronapandemien. Korrespondansen med de reisende må derfor anses som en del av selskapets handelspraksis etter mfl. § 5 bokstav d. Vi bemerker også at henvendelsene er foretatt av Arve Stallvik, daglig leder i selskapet, at i hvert fall ett av brevene er underskrevet med «*Route 66 International Verdens største Route 66 arrangør www.route66usa.info*», og at avsender av brevet flere ganger omtaler seg selv som arrangør.

Route66usa Info AS kan derfor ikke høres med at selskapet kun ytte ekstraservice overfor andre selskapers kunder, som anført i selskapets merknader til varselet om vedtak.

Forbrukertilsynet har mottatt dokumentasjon fra sakene mot Route66usa Info AS som har vært behandlet av Pakkereisenemnda. I dokumentasjonen inngår blant annet informasjon sendt ut av Route66usa Info AS v/Arve Stallvik til kunder 07.04.2020 og 08.04.2020.

Som Route66usa Info AS v/ Arve Stallvik opplyser i brevet til kunder av 08.04.2020, ble tilsvarende informasjon formidlet per telefon til reisende i samme tidsperiode, se også klagers beskrivelse av dette i samme vedlegg. Utvalgt dokumentasjon fra sakene i Pakkereisenemnda, med blant annet informasjon til kunder om rettigheter ved avlyst pakkereise, er inntatt i varselet om vedtak bilag 8.

I brevet sendt per e-post til kunder fra arrangør av 07.04.2020 opplyses det blant annet om at «*[f]orsikrings-selskap og UD har spesielle regler i denne perioden (...) Hvis reisen kanselleres av arrangør på grunn av kriser som corona vil ikke kunden ha rett på erstatning fra reisearrangør. Man må derfor bruke sin reiseforsikring*». Dette blir presentert som «*et sammendrag av fakta i disse unntaks-tilstandstider pga corona-epidemien*». Det opplyses

også at «disse beløp [forhåndsbetaling fra de reisende] dessverre ikke er refunderbare i henhold til reisevilkår og gjeldende lovgivning». På denne bakgrunn, samt at det opplyses om at forsikringsselskapene vil dekke avbestillinger som følge av Covid-19-pandemien, sies det videre at å «avbestille turen hos ditt reiseforsikringsselskap i god tid før 14.april 2020 vil derfor være det tryggeste for deg, med hensyn til å slippe at de penger du har betalt inn, går tapt».

Disse formuleringene er etter vårt syn egnet til å tegne et entydig og sikkert bilde for de reisende av hvilke rettigheter de reisende hadde i den aktuelle situasjonen.

Dagen etter sendte arrangør ut en ny e-post med tilsvarende innhold, jf. varselet om vedtak bilag 7.

Vi har som nevnt også mottatt en klage fra en forbruker på Route66usa Info AS, med dokumentasjon fra klager som viser at tilsvarende informasjon er sendt til flere kunder i samme tidsrom. E-postkorrespondanse mellom selskapet og kunder av 07.04.2020 er inntatt i varselet om vedtak bilag 7 og 8.

Selskapets informasjon til sine kunder, som beskrevet i dokumentasjonen i saken, stiller de reisende klart dårligere enn det som følger av pakkereiselovens bestemmelser.

Reisearrangøren kan ikke frasi seg sitt ansvar etter pakkereiseloven § 24 i denne situasjonen. Tilsvarende er for øvrig også lagt til grunn av forsikringsselskapene for enkelte av de som har klaget på selskapet til Pakkereisenemnda. E-postkorrespondanse mellom reisende og forsikringsselskaper av 09.06.2020 – 16.10.2020 er inntatt i bilag 9 i varselet om vedtak.

Route66usa Info AS skriver i merknadene til varselet om vedtak at selskapet som «ren kundeservice ga ... den informasjon Europeiske [forsikringsselskapet] selv hadde lagt ut på sine egne sider, for å gi ren, nøytral info til kunder, slik vi er forpliktet til. Det er ikke villedende i det hele tatt fra selskapets side, da dette står tydelig på Europeiske sine egne nettsider».

I selskapets merknader er det lagt ved skjermbilde fra det navngitte forsikringsselskapets nettside, datert 16.03.2020. Her opplyses det følgende om forsikringsdekningen: «Reiseforsikringen dekker utgifter som ikke refunderes av ... reisearrangører». Dette må naturlig nok forstås som at reiseforsikringen vil dekke utgifter som reisearrangøren etter pakkereiseloven, og eventuelt pakkereiseavtalen, ikke er pliktig til å dekke. Den informasjonen som fremkom på forsikringsselskapets nettside, er derfor ikke det samme som det Route66usa Info AS formidlet til sine kunder.

På denne bakgrunn vurderer Forbrukertilsynet at korrespondansen var egnet til å skape det inntrykk hos forbrukerne at arrangøren ikke er forpliktet til å tilbakebetale utestående beløp i denne situasjonen. For reisende fremstod det, som følge av informasjonen som ble formidlet,

videre slik at de ikke kunne rette noe tilbakebetalingskrav mot reisearrangøren. Informasjonen var derfor villedende etter mfl. § 7 første ledd bokstav g. Praksisen er også egnet til å påvirke forbrukerne til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet, jf. mfl. § 7 annet ledd.

4.3. Konklusjon

Forbrukertilsynet konkluderer med at Route66usa Info AS har gitt villedende opplysninger til de reisende vedrørende deres rettigheter ved avlyst og avbestilt pakkereise, og dermed handlet i strid med mfl. § 7. Handlingene utgjør en urimelig handelspraksis etter § 6 fjerde ledd, jf. første ledd.

5. TILBAKEBETALINGSPLIKTEN – PAKKEREISELOVEN § 24

5.1. Innholdet i pakkereiseloven § 24

Forbrukertilsynet har vurdert Route66usa Info AS' praksis med manglende tilbakebetaling av beløp til reisende etter avlysning og/eller avbestilling av reiser etter pakkereiselovens § 24. Reisendes krav på tilbakebetaling ved avbestilling eller avlysning følger av pakkereiseloven § 24, og vi viser til redegjørelsen for denne bestemmelsen under punkt 4.1.

5.2. Forbrukertilsynets vurdering

5.2.1. Arrangør av pakkereisene

Etter pakkereiseloven § 24 er det «arrangøren» som er ansvarlig for å tilbakebetale innbetalte beløp til kundene.

Route66usa Info AS har i sine merknader til varselet om vedtak hevdet at selskapet ikke har noen tilbakebetalingsplikt overfor kundene som fikk sin pakkereise avlyst som følge av koronapandemien, fordi selskapet ikke kan anses som arrangør av disse reisene. Selskapet har vist til at Route66usa Info AS stilte reisegaranti til Reisegarantifondet fra og med 01.01.2020 med forutsetning om å drive pakkereisevirksomhet fra dette tidspunktet. Selskapet hevder at de ikke har hatt noen kundehenvendelser eller bestillinger etter overtakelsen av reisevirksomheten i 2020. Selskapet har videre vist til at det ble vurdert å overta ansvaret for garantien som var stilt for de reisene som skulle avholdes i 2020, men som var bestilt før årsskiftet 2019/2020 gjennom et annet selskap. Dette forutsatte etter selskapets syn at Route66usa Info AS fikk «samme betingelser som andre norske aktører». Da Reisegarantifondet etter selskapets syn ikke imøtekom dette kravet, «kunne heller ikke Route66usa Info AS påta seg ansvaret med å overta forpliktelsene til noen andre».

Selskapet har opplyst overfor Forbrukertilsynet at det var det engelskregistrerte selskapet Route 66 Club Ltd. som var arrangør av reisene som ble bestilt før 2020, og at dette

selskapet dermed fortsatt må anses som arrangør av disse reisene, se redegjørelse i Forbrukertilsynets varsel om vedtak punkt 2. Det fremgår imidlertid av engelske selskapsregistre at Route 66 Club Ltd. ble søkt oppløst 10.12.2019. Selskapet ble formelt oppløst 03.03.20. Dokumenter og utskrifter fra Companies House per 18.06.2021 er inntatt i varselet om vedtak bilag 4.

Det var det maltesiske selskapet Route 66 International Ltd. som stilte reisegaranti for de aktuelle reisene frem til 01.01.2020. Route66usa Info AS opplyste både overfor Reisegarantifondet, og Reisegarantifondet la selv til grunn, at dette selskapet – ikke Route 66 Club Ltd. - var arrangør av de aktuelle reisene, se varselet om vedtak bilag 5. Route66usa Info AS har dermed gitt uriktige opplysninger til Forbrukertilsynet om hvem som må anses som arrangør for reisene bestilt før 01.01.2020. Det oppløste, engelskregistrerte selskapet Route 66 Club Ltd. har etter det opplyste aldri stilt garanti for pakkereiser, og dermed aldri heller hatt lov til å være arrangør av pakkereiser.

Det følger av Reisegarantifondets vedtak om reisegaranti av 09.12.2019 punkt 3 at reisegarantien til Route66usa Info AS ble stilt nettopp også for å dekke eventuelle tilbakebetalingskrav fra de reisende som hadde bestilt pakkereiser i 2020 gjennom Route 66 International Ltd. (se varselet om vedtak bilag 5 side 66). Vi anser det derfor ikke som tvilsomt at garantien som ble stilt av Route66usa Info AS dekker reisene som skulle arrangeres i 2020 og fremover, også de som var bestilt før 01.01.2020. Epostkorrespondanse fra og til Reisegarantifondet i perioden 05.02.2019 – 24.12.2020, inkludert vedtaket fra Reisegarantifondet, er inntatt i Forbrukertilsynets varsel om vedtak bilag 5.

Etter pakkereiseloven § 24 er arrangøren som nevnt pålagt å betale tilbake til reisende dersom arrangøren blir nødt til å avlyse reisen. Om arrangøren derimot ikke kan gjennomføre reisen som følge av insolvens, vil arrangøren som regel ikke ha midler til å tilbakebetale de reisende. For å sikre at kundene likevel får sine innbetalte beløp refundert, følger det av pakkereiseloven § 43, jf. § 42, at reisearrangøren skal stille en garanti som skal sikre tilbakebetaling til de reisende i slike situasjoner. Det er etter vårt syn ikke tvilsomt at det er samme rettssubjekt som er ansvarlig for å stille reisegarantien som arrangør etter pakkereiseloven § 42, som også er ansvarlig for å betale tilbake til reisende som har fått sin reise avlyst etter pakkereiseloven § 24.

Det er Reisegarantifondet som administrerer ordningen med reisegaranti og fører kontroll med at næringsdrivende stiller tilstrekkelig garanti. Dette skjer etter reglene i pakkereiseforskriften. Det er dessuten ikke tillatt å markedsføre pakkereiser dersom det ikke er stilt nødvendig reisegaranti etter pakkereiseforskriften § 1. Det er derfor åpenbart at reisearrangøren ikke kan stille garanti kun på den forutsetning at visse vilkår reisearrangøren stiller innfris, slik Route66usa Info AS synes å anføre. Ved at Reisegarantifondet i sitt vedtak har vurdert garantistørrelsen i henhold til de gjeldende regler, er det for øvrig ikke grunnlag

for å si at Route66usa Info AS ikke fikk stille garanti på samme betingelser som øvrige, norske pakkereisearrangører.

Forbrukertilsynet legger derfor til grunn at Route66usa Info AS er «arrangøren» av de aktuelle reisene som skulle arrangeres fra og med 01.01.2020, jf. pakkereiseloven § 24.

5.2.2. De reisendes rett til tilbakebetaling

Spørsmålet blir da om de reisende med bestilt reise etter koronapandemiens utbrudd har krav på å få tilbakebetalt sine innbetalte beløp fra arrangøren, jf. pakkereiseloven § 24, jf. §§ 23 og 20 annet ledd. Dette beror på om reisene må anses som avlyst etter § 23, eller om det er foretatt vesentlige endringer i pakkereisens avreise- og/eller ankomstdato, slik at den reisende etter § 20 annet ledd står fritt til å avbestille reisen uten å betale gebyr.

Vi vurderer først selskapets tilbakebetalingsplikt etter pakkereiseloven § 24, jf. § 23, for det tilfelle at reisen må anses som avlyst av reisearrangør.

Dokumentasjonen vi har mottatt fra Pakkereisenemnda viser at Route66usa Info AS i april 2020 sendte e-poster til og ringte reisende som hadde bestilt pakkereise med selskapet med avreise i perioden mai til oktober 2020 for å opplyse om at pakkereisene ikke kunne gjennomføres som planlagt, se blant annet varselet om vedtak bilag 7 og 8. I e-posten som ble sendt 08.04.2020 informerer selskapet også om at daglig leder Arve Stallvik har forsøkt å ringe og sende e-post til alle deltagere, før det gis en oppsummering av henvendelsens innhold. Her fremgår det blant annet at «*hvis det skulle skje et mirakel, og at USA åpner seg igjen for turisme sommer/høst 2020, kjører vi jo turen*», og at «*det er nå 99 % sikkert at hele sesongen går i vasken i USA på grunn av stor helse-risiko og i praksis et helt nedstengt USA*». Forbrukertilsynet legger til grunn at dette også ble formidlet til kundene per telefon, jf. blant annet selskapets tilsvarende svar til Pakkereisenemnda i sak 2020-01990 (inntatt i bilag 6 i varselet om vedtak).

I brevet vedlagt i e-post fra selskapet 07.04.2020 (inntatt i bilag 7 og 8 i varselet om vedtak) ber Route66usa Info AS de reisende om å informere sine forsikringsselskaper om at «*flyplasser, hoteller, restauranter etc på mitt reisemål er stengt*». Dette viser at selskapet vurderte at reisen ikke kunne gjennomføres som planlagt.

Dette underbygges også av blant annet klagen Forbrukertilsynet mottok fra en som hadde bestilt reise med Route66usa Info AS. I klagen fremgår det at klageren i e-post av 17.06.2020 har opplyst til selskapet at ingen i hans reisefølge har avbestilt sin reise på bakgrunn av den aktuelle telefonsamtalen. Klageren opplyser også at flygningen Route66usa Info AS har booket på vegne av de reisende har blitt innstilt. Vi registrerer at arrangør ikke har tilbudt alternativ flygning til den aktuelle reisen. Ettersom reisen ikke fremstår å være planlagt gjennomført, og det ikke er satt opp alternativ reise, må reisen med bakgrunn i

pakkereiseavtalen etter vårt syn anses som avlyst. Kopi av e-postkorrespondanse mellom reisearrangør og kunder 19.05.2020 og 17.06.2020 er inntatt i varselet om vedtak bilag 10.

Tilsvarende innvendinger er også reist av klagerne i sakene som har vært behandlet av Pakkereisenemnda. Dokumentasjon fra sakene i Pakkereisenemnda vedrørende avlysning er inntatt i varselet om vedtak bilag 11.

På grunnlag av dette og opplysninger Route66usa Info AS selv har gitt oss i brev av 28.03.2021, anser vi det som overveiende sannsynlig at denne problemstillingen også gjør seg gjeldende for andre reisende som hadde bestilt turer fra selskapet med gjennomføring i tidsrommet mai til oktober 2020.

Forbrukertilsynet anser det på denne bakgrunn sannsynliggjort at Route66usa Info AS har avlyst alle reiser som skulle skje i 2020. De reisende har dermed krav på å få tilbakebetalt innbetalte beløp etter pakkereiseloven § 24, jf. § 23.

Route66usa Info AS har opplyst til oss at alle de reisende selv avbestilte sine pakkereiser på bakgrunn av selskapets samtaler med de reisende, se brev fra Route66usa Info AS til Forbrukertilsynet av 28.03.2021. Forbrukertilsynet anser at selskapets informasjon til de reisende innebar avlysning av reisene fra selskapets side, uavhengig av eventuelle avbestillinger fra reisende etter at informasjonen gjengitt ovenfor var gitt de reisende. Avlysningen vil da ha kommet først i tid (før en eventuell avbestilling).

Under enhver omstendighet innebærer Route66usa Info AS' informasjon til de reisende at selskapet som et minimum må anses å ha foretatt vesentlige endringer i pakkereisens avreise- og/eller ankomstdato etter pakkereiseloven § 20 annet ledd. Route66usa Info AS satte ingen frist for de reisende for å godta disse endringene. De reisende har dermed stått fritt etter pakkereiseavtalen til å godta endringer eller avbestille når de selv ville, uten gebyr, jf. pakkereiseloven § 20 annet ledd. De reisende som avbestilte sin pakkereise på bakgrunn av informasjonen og/eller denne samtalen, har derfor etter vårt syn uansett krav på å få tilbakebetalt innbetalte beløp etter pakkereiseloven § 24, jf. § 20 annet ledd.

På bakgrunn av dette har de reisende rett på tilbakebetaling av alle beløp som er innbetalt for reisene, jf. pakkereiseloven § 24. Tilbakebetalingen skal gjennomføres av reisearrangør, det vil si Route66usa Info AS, jf. punkt 5.2.1. Som nevnt i vårt første brev i saken av 02.11.2020, da til Route 66 International AS, ble fristen for tilbakebetaling som følge av avbestillinger og avlysninger forlenget til 3 måneder i perioden 01.03.2020 til 14.06.2020. Fristen er i alle tilfeller utløpt per dags dato.

På bakgrunn av dokumentasjonen i saken kan vi ikke se at Route66usa Info AS har gjennomført tilbakebetaling til de reisende som har krav på det.

Route66usa Info AS har stilt spørsmål ved omfanget av denne tilbakebetalingsplikten, for det tilfellet at den reisende har fått sitt tilbakebetalingskrav dekket fullt ut av sitt forsikringsselskap. Forbrukertilsynet viser til at tilbakebetalingskravet etter pakkereiseloven § 24 er et pengekrav som etter alminnelig pengekravsrett fritt kan overdras av den reisende. Dette innebærer at dersom et forsikringsselskap kan godtgjøre at pengekravet helt eller delvis er overdratt til dem ved at de helt eller delvis har dekket kravet, skal det aktuelle kravet gjøres opp til det aktuelle forsikringsselskapet, forutsatt at forsikringsselskapet har gitt reisearrangør tilstrekkelig beskjed om overdragelsen av kravet. Rent praktisk innebærer dette at Route66usa Info AS skal gjøre tilbakebetalingen til den reisende, med mindre forsikringsselskapet har gitt beskjed til Route66usa Info AS om at de helt eller delvis har overtatt kravet og at tilbakebetaling av hele eller deler av kravet derfor skal skje til dem.

5.3. Konklusjon

Forbrukertilsynet konkluderer med at Route66usa Info AS er pliktig til å tilbakebetale alle beløp som er innbetalt til alle reisende som har fått sin reise avlyst etter pakkereiseloven § 23 og/eller som har avbestilt sin reise etter § 20 annet ledd, jf. pakkereiseloven § 24. Vi konkluderer også med at fristen for tilbakebetaling til de reisende for de aktuelle reisene er utløpt, jf. § lovens 24 tredje punktum.

6. URIMELIGE AVTALEVILKÅR - MFL. § 22, JF. PAKKEREISELOVEN § 24, OG PAKKEREISELOVEN § 11, JF. § 9

6.1. Innholdet i mfl. § 22, jf. pakkereiseloven § 24, og pakkereiseloven § 11, jf. § 9

Forbrukertilsynet har vurdert enkelte av Route66usa Info AS' avtalevilkår opp mot forbudet mot urimelige avtalevilkår etter mfl. § 22, jf. pakkereiseloven § 24, og mot kravene i pakkereiseloven § 11, jf. § 9 første ledd bokstav b.

Etter mfl. § 22 kan vilkår som nyttes eller tilsiktes nyttet i næringsvirksomhet overfor forbrukere forbys dersom de finnes «*urimelige overfor forbrukerne*» og forbud «*tilsies av allmenne hensyn*».

Etter mfl. § 22 annet ledd skal det ved rimelighetsvurderingen legges vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter og på hensynet til klarhet i kontraktsforhold.

Dersom det finnes preseptorisk lovgivning på et område, vil avtalevilkår som strider mot dette være urimelige og i strid med mfl. § 22, jf. Ot.prp. nr. 38 (1979-1980) s.18.

Det følger av pakkereiseloven § 3 at loven ikke kan fravikes ved avtale til ulempe for den reisende.

For en redegjørelse av pakkereiseloven § 24 viser vi til punkt 4.1. Loven krever ikke at vilkår om tilbakebetaling er inntatt i pakkereiseavtalen.

Det følger imidlertid av pakkereiseloven § 11 at pakkereiseavtalen eller bekreftelsen på avtalen blant annet skal inneholde opplysninger om arrangørens foretaksnavn, jf. § 9 første ledd bokstav b.

6.2. Forbrukertilsynets vurdering

6.2.1. Selskapets vilkår om reisendes rett til tilbakebetaling er i strid med pakkereiseloven og mfl. § 22

Route66usa Info AS opplyste til Forbrukertilsynet i brev av 28.03.2021 at «[v]åre vilkår står på våre nettsider». Forbrukertilsynet forstår dette som at det er avtalevilkårene under fanen «Informasjon» og overskriften «Vilkår og betingelser» på nettsiden Route66usa.info som er de gjeldende avtalevilkår for de pakkereiser selskapet arrangerer. Vi viser også til at da vi undersøkte nettsidene, fremkom det i disse vilkårene at «[v]ed å melde seg på turen har deltaker akseptert vilkår og betingelser som til enhver tid ligger på hjemmesider: www.Route66usa.info» (se bilag 2 i varselet om vedtak).

Under «Bestillingsbetingelser» fremgikk det ved våre undersøkelser at «Ved avbestilling av en reise, uansett tidspunkt for avbestilling, vil delbetaling derfor ikke bli refundert».

Videre het det under «Avbestilling» at «Route 66 International (www.Route66usa.info) har i de aller fleste tilfeller forhåndsbetalt reisen til våre leverandører på en ikke-refunderbar måte i veldig lang tid før avreise, for å holde prisene lavest mulig for deg som deltaker. Reiseforsikringen din vil i de aller fleste tilfeller kunne hjelpe deg med dette». Under «Avlysning eller utsettelse av gruppereiser» fremgikk det dessuten at «En reise kan avlyses dersom det ikke melder seg nok antall deltakere til våre reiser. Det samme kan skje dersom andre avgjørende grunner oppstår til at reisen ikke kan gjennomføres. Påmeldte får da tilbud om å flytte reisen til et annet tidspunkt». Videre het det i «Programendringer» at «Det kan bli endringer i reiseleder, hoteller, kjøretøymodeller, dagsprogram, avreisedatoer etc.», uten at det ble angitt noen rett for de reisende til å avbestille reisen gebyrfritt dersom disse endringene må anses som vesentlige.

Dette innebærer at den reisende etter vilkårene verken har krav på refusjon fra arrangør ved vesentlige endringer i avtalen etter pakkereiseloven § 20, avbestilling av pakkereisen mot avbestillingsgebyr etter § 21, avbestilling av pakkereisen uten avbestillingsgebyr etter § 22 eller dersom arrangøren avlyser pakkereisen etter § 23. Forbrukertilsynet vurderer derfor at disse avtalevilkårene innebærer en fravikelse av pakkereiseloven § 24 til ulempe for den reisende, i strid med pakkereiseloven § 3.

Avtalevilkårene må dermed anses som urimelige etter mfl. § 22. Forbud mot å benytte slike vilkår tilsies av allmenne hensyn, idet vilkårene avviker fra grunnleggende rettigheter i pakkereiseloven som sikrer viktige forbrukerrettigheter, jf. mfl. § 22.

6.2.2. *Pakkereiseavtalen angir ikke arrangørens foretaksnavn*

Etter pakkereiseloven § 11, jf. § 9 første ledd bokstav b, skal pakkereiseavtalen inneholde opplysninger om arrangørens foretaksnavn, med mindre dette fremkommer i bekreftelsen på avtalen.

Vi kan ut fra dokumentasjonen i saken ikke se at arrangørens foretaksnavn er opplyst noen bekreftelse på avtalen til de reisende. Etter § 17 har den næringsdrivende bevisbyrden for at opplysningsplikten etter § 11 er oppfylt.

Det vil normalt også være utilstrekkelig å ikke gi slike opplysninger i selve avtalen etter alminnelige avtalerettslige prinsipper, ettersom dette må anses som vesentlige opplysninger for den reisende. Det vil derfor først og fremst være der avtalen er inngått muntlig at det vil være aktuelt å gi slike opplysninger i en bekreftelse, og ikke i selve avtaleteksten.

Vi kan ikke se at foretaksnavnet ble angitt noe sted i vilkårene. Gjennomgående omtales arrangør som «*Route 66 International*» eller «*Route 66 International og Route66usa.info*» og «*Route 66 International (www.Route66usa.info)*». Det ble ikke noe sted oppgitt noe fullstendig foretaksnavn, og navnebruken gir ikke de reisende tilstrekkelige opplysninger om at det i realiteten er Route66usa Info AS som er arrangør. Opplysninger som at «*Route 66 International har overfor Reisegarantifondet stilt de nødvendige garantier*», kunne tvert imot forlede kundene til å tro at det ikke er Route66usa Info AS som er arrangør, men Route 66 International AS eller et utenlandsk selskap.

Dette stiller de reisende dårligere enn det som følger av pakkereiselovens bestemmelser, ettersom de reisende ikke vet hvilket selskap krav knyttet til mangler ved reisen eller refusjonskrav skal rettes mot, eller om arrangøren har stilt tilfredsstillende garanti etter pakkereiseloven § 42.

Forbrukertilsynet vurderer derfor at Route66usa Info AS' praksis er i strid med pakkereiseloven § 11, jf. § 9 første ledd bokstav b.

6.3. Konklusjon

Forbrukertilsynet konkluderer med at Route66usa Info AS' avtalevilkår vedrørende de reisendes rett til tilbakebetaling stiller de reisende dårligere enn det som følger av pakkereiseloven § 24, og dermed må anses som urimelige etter mfl. § 22. Vi finner at forbud mot å benytte slike vilkår i dette tilfellet tilsies av allmenne hensyn, jf. mfl. § 22.

Forbrukertilsynet konkluderer også med at Route66usa Info AS sine avtalevilkår manglet angivelse av hvilket rettssubjekt som er arrangør etter pakkereiseavtalen. Siden disse opplysningene heller ikke ble gitt i en bekreftelse på avtalen, anses praksisen som å være i strid med pakkereiseloven § 11, jf. § 9.

7. FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE

Dersom Forbrukertilsynet finner at en handling er i strid med markedsføringsloven eller annen lovgivning vi fører tilsyn med, slik som pakkereiseloven, kan Forbrukertilsynet kreve skriftlig bekreftelse på at det ulovlige forholdet skal opphøre, eller fatte vedtak, jf. mfl. § 36 andre ledd.

Som vi har redegjort for ovenfor, finner Forbrukertilsynet at Route66usa Info AS har utført handlinger som er i strid med mfl. §§ 7 og 8, jf. § 6, mfl. § 22, jf. pakkereiseloven § 24, pakkereiseloven § 11, jf. § 9, samt pakkereiseloven § 24, ved å gi forbrukerne villedende informasjon om sine rettigheter, unnlate å opplyse om den næringsdrivendes identitet ved oppfordring til kjøp, benytte avtalevilkår som er urimelige og i strid med pakkereiseloven og ikke overholde arrangørens plikt til tilbakebetaling av innbetalte beløp etter pakkereiseloven.

Forbrukertilsynet kan da fatte enkeltvedtak om forbud, påbud, tvangsmulkt og overtredelsesgebyr, samt kombinasjoner av disse, dersom inngrep tilsies av hensynet til forbrukerne, jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd, jf. også pakkereiseloven § 51. Det er også adgang til å fatte vedtak mot personer eller virksomheter som har medvirket til overtredelsen, jf. mfl. § 39 tredje ledd, jf. også pakkereiseloven § 51.

Det følger av Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 211 at vilkåret «*hensynet til forbrukerne*» først og fremst er tatt med for å avgrense mot andre hensyn, som for eksempel hensynet til næringsdrivende. Det presiseres imidlertid i forarbeidene at dette vilkåret ikke i seg selv er ment å stille kvalifiserende krav til terskelen for inngrep. Det er derfor ikke grunnlag for et generelt prinsipp om at det ikke kan gripes inn før det foreligger et større antall klager og mer systematiske lovbrudd.

De lovbestemmelsene som er overtrådt i denne saken, er alle begrunnet i hensynet til forbrukerne.

Forbrukertilsynets vurdering er derfor at inngrep tilsies av hensynet til forbrukerne jf. mfl. § 39 første ledd, jf. § 35 andre ledd.

Forbrukertilsynet har etter dette grunnlag for å fatte vedtak i saken, jf. mfl. § 39.

8. FORBUDS- OG PÅBUDSVEDTAK

8.1. Rettslig grunnlag og vurdering

Etter mfl. § 40 kan Forbrukertilsynet nedlegge forbud og gi påbud for å sikre at bestemmelser som nevnt i mfl. § 35 første ledd overholdes. Vi kan videre forby å nytte eller tilsikte å nytte vilkår som nevnt i mfl. § 22.

Lovbruddene denne saken gjelder, har som konsekvens at det er vanskelig for forbrukerne å få refundert utestående beløp overfor arrangøren etter pakkereiseloven. Dette skyldes både at forbrukerne ikke vet at de har et slikt krav og hvem slike krav skal rettes mot, og at arrangøren fraskriver seg sitt ansvar for å refundere slike beløp etter pakkereiseloven. Samlet kan dette ha relativt store økonomiske konsekvenser for privatpersoner, ved at de markedsførte reisene koster fra kr 30 000 og oppover, og at det er relativt store forskuddsbetalinger gjort av forbrukere som ikke er tilbakebetalt.

Disse forholdene, samt behovet for å sikre at de forbrukerhensyn som de aktuelle bestemmelsene skal beskytte blir ivarettatt, tilsier at Forbrukertilsynet fatter vedtak med nødvendige forbud og påbud for å sikre at de aktuelle lovbestemmelsene som er brutt overholdes. I denne forbindelse er det relevant at selskapet fremdeles markedsfører fremtidige reiser både på sine nettsider og i andre kanaler. I markedsføringen er det i tillegg opplyst at reisene for 2022 begynner å fylles opp. Eksempler på markedsføring av fremtidige reiser per 25.05.2021 og 21.06.2021 er inntatt i varselet om vedtak bilag 12.

For øvrig viser vi til punkt 9.

Når det gjelder forbudsvedtaket, har selskapet opplyst at de har foretatt endringer på sine nettsider, herunder endringer i avtalevilkårene, og at utformingen nå skal være i samsvar med det relevante regelverket. Til dette bemerker vi at de endringene selskapet har gjort på sine nettsider per 04.09.2021, fremdeles ikke tilfredsstiller de krav Forbrukertilsynet har stilt.

Bilag 1 Vilkår og betingelser på nettsiden route66usa.info per 04.09.2021

Her fremgår det blant annet at «*ved avbestilling av en reise, uansett tidspunkt for avbestilling, vil delbetaling derfor ikke bli refundert*» og «*ved avbestilling går delbetalinger tapt*», uten modifikasjoner. Om avlysning eller utsettelse av gruppereiser, fremgår følgende:

«En reise kan avlyses dersom det ikke melder seg nok antall deltakere til våre reisen. Det samme kan skje dersom andre avgjørende grunner oppstår til at reisen ikke kan gjennomføres. Påmeldte får da tilbud om å flytte reisen til et annet tidspunkt.»

På selskapets bestillingssider på internett per 04.09.2021 ble fremdeles «*Route 66 International*» brukt flere ganger, og foretaksnavn og/eller organisasjonsnummer for

Route66usa Info AS fremgikk ikke noe sted. Forbruker måtte fremdeles eventuelt klikke seg inn på vilkårene som er lenket til nederst på siden for å få informasjon om at arrangøren er Route66usa Info AS.

Bilag 2 Eksempel på bestillingsside på nettsiden route66usa.no per 04.09.2021

Forbrukertilsynet har ikke foretatt noen fullstendig eller ny gjennomgang av de oppdaterte vilkårene eller selskapets bestillingssider, da dette er arrangørens ansvar. Det vi har vist til her viser uansett at alle nødvendige endringer fremdeles ikke var foretatt per 04.09.2021.

Når det gjelder forbudsvedtaket, finner Forbrukertilsynet på denne bakgrunn at de deler av det varslede vedtaket som knytter seg til utformingen av nettstedet route66usa.info og avtalevilkårene bør opprettholdes. Vi viser her også til den manglende viljen og evnen selskapet har vist til å imøtekomme Forbrukertilsynets henvendelser tidligere i saken og til å gi de opplysninger vi har bedt om (se blant annet brev til selskapet fra Forbrukertilsynet av 08.03.2021, besvart 28.03.2021, samt brev av 23.04.2021, besvart 10.05.2021, og tidlig korrespondanse i saken samlet i bilag 3).

Bilag 3 Korrespondanse tidlig i saken

8.2. Konklusjon

Forbrukertilsynet konkluderer med at Route66usa Info AS forbys i) å utelate opplysninger om den næringsdrivendes identitet ved oppfordring til kjøp på selskapets nettsider, ii) å nytte eller tilsikte å nytte vilkår som begrenser den reisendes rett til tilbakebetaling etter pakkereiseloven og iii) å ikke angi arrangørens foretaksnavn i pakkereiseavtalen eller i den skriftlige bekreftelsen på avtalen. Hjemmelen for vedtaket er mfl. § 40.

Forbrukertilsynet konkluderer videre med at Route66usa Info AS påbys å betale tilbake alle beløp som er innbetalt for reiser til kunder som enten har fått sin reise avlyst etter pakkereiseloven § 23 eller selv har avbestilt sin reise etter pakkereiseloven § 20 annet ledd. Route66usa Info AS påbys videre å fremlegge dokumentasjon til Forbrukertilsynet for at alle av selskapets kunder har mottatt slik tilbakebetaling. Alternativt må selskapet fremlegge dokumentasjon til Forbrukertilsynet på at den enkelte kunde ikke har et slikt tilbakebetalingskrav etter pakkereiseloven § 23, og/eller at den enkelte kunde godtok flytting av pakkereisen innen en fastsatt frist etter pakkereiseloven § 20 annet ledd, eller selv har avbestilt sin reise uten at det er foranlediget av endringer som angitt i pakkereiseloven § 20 annet ledd. Hjemmelen for vedtaket er mfl. § 40.

9. TVANGSMULKT

9.1. Rettslig grunnlag og vurdering

For å sikre at forbuds- og påbudsvedtak etter mfl. § 40 overholdes, kan det fastsettes en tvangsmulkt som den som vedtaket retter seg mot skal betale dersom vedkommende overtrer vedtaket, jf. mfl. § 41 første ledd første punktum. Hvis forbuds- og/eller påbudsvedtaket ikke overtres, oppstår ingen betalingsplikt. Fastsettelse av tvangsmulkt kan unnlates dersom særlige grunner taler for det, jf. mfl. § 41 første ledd andre punktum.

Forbrukertilsynet kan ikke se at det foreligger særlige grunner til å unnlate å fastsette tvangsmulkt i denne saken, og fastsetter med dette tvangsmulkt i tilknytning til vedtaket om forbud og påbud, jf. mfl. § 41.

9.2. Utmåling

Tvangsmulkten kan fastsettes som en løpende mulkt eller som et engangsbeløp, jf. mfl. § 41 andre ledd. Tvangsmulkten kan også settes til et beløp per overtredelse, jf. Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 213, og forvaltningsloven § 51 andre ledd første punktum: «*Tvangsmulkten kan fastsettes som en løpende mulkt eller som et beløp som forfaller ved hver overtredelse.*»

Tvangsmulktens størrelse skal fastsettes etter en konkret vurdering i det enkelte tilfelle. Det må gjøres en skjønnsmessig vurdering av sakens art og innklagedes økonomiske forhold, jf. Ot.prp. nr. 34 (1994-1995) s. 20-21 og Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 158 og s. 213.

Formålet med tvangsmulkten er at den skal virke som et reelt oppfyllelsespress. Ved fastsettelsen av mulkten skal det legges vekt på at det ikke skal lønne seg å overtre vedtaket, jf. mfl. § 41 andre ledd. I tillegg skal mulkten fastsettes ut fra den forutsetning at dersom vedtaket respekteres, blir det ikke noe å betale.

Det vil ved fastsettelsen av mulkten være relevant å se hen til den økonomiske fortjenesten den næringsdrivende har oppnådd og den næringsdrivendes økonomiske situasjon.

Ved fastsettelsen av tvangsmulktens størrelse for forbudsvedtakets del, har Forbrukertilsynet blant annet lagt vekt på at det er snakk om brudd på markedsføringsloven og pakkereiseloven over en lengre periode, og dette til tross for gjentatte brev fra Forbrukertilsynet med veiledning om lovens krav. Bruddene gjelder utelatelse av opplysninger om den næringsdrivendes identitet ved oppfordring til kjøp på selskapets nettsider, vilkår som begrenser den reisendes rett til tilbakebetaling etter pakkereiseloven og manglende angivelse av arrangørens foretaksnavn i pakkereiseavtalen eller i den skriftlige bekreftelsen på avtalen. Bruddene har både enkeltvis og samlet gjort det vanskelig for reisende å fremme blant annet tilbakebetalingskrav overfor selskapet. Dermed har bruddene bidratt til at selskapet så langt har unndratt seg sitt økonomiske ansvar overfor sine kunder

etter pakkereiseloven. Bruddene har følgelig også hittil gjort det vanskelig for de reisende å eventuelt få dekket sine forskuddsbetalinger via reisegarantien som selskapet har stilt via Reisegarantifondet, siden dekning fra Reisegarantifondet forutsetter at reisearrangøren er konkurs.

De lovbruddene forbudsvedtaket gjelder, burde videre være svært enkle for selskapet å rette opp i med tanke på å unngå tvangsmulkten. Forbrukertilsynet mener på denne bakgrunn at kr 15 000 i tvangsmulkt for hver uke selskapet ikke overholder forbudene i vedtaket er passende. Tvangsmulkten er dermed noe redusert sammenholdt med beløpet varslet i varselet om vedtak.

Påbudsvedtaket gjelder de reisendes rett til tilbakebetaling av innbetalte beløp. Ved fastsettelsen av tvangsmulktens størrelse for påbudsvedtakets del, har Forbrukertilsynet blant annet lagt vekt på at det er snakk om mange reisende med til dels svært store tilbakebetalingskrav. Av Reisegarantifondets vedtak om reisegaranti av 09.12.19 (inntatt i varselet om vedtak bilag 5 på side 66) fremgår at selskapet per denne dato hadde mottatt kr 592 144 i forskuddsinnbetalinger fra reisende for 2020. Forbrukertilsynet mener det er sannsynliggjort at det er foretatt forskuddsbetalinger med vesentlige beløp til selskapet også i reiser som skulle skje i 2020. Av selskapets vilkår (se varselet om vedtak bilag 2) fremgår blant annet følgende:

«Delbetalingen på kr 4.000,- betales samme dag som kunden melder seg på reisen. Dette bla. for å sikre plassen. Restbeløpet betales senest 10 måneder før avreise. Skjer bestilling senere enn 10 måneder før avreise, betales hele reisens beløp umiddelbart.»

Tilbakebetalingskravene behandlet av Pakkereisenemnda viser også at innbetalte forskudd gjelder store beløp for den enkelte reisende, hvor vesentlige innbetalinger er skjedd i 2020 (se bilag 14 i varselet om vedtak). Sakene fra Pakkereisenemnda gjelder nærmere bestemt reisende som har innbetalt forskudd på henholdsvis kr 71 932 (reise bestilt 16. mars 2020), kr 31 466 (hvorav kr 27 466 innbetalt 09.01.20), kr 50 751 (uklart når innbetaling skjedde), kr 30 000 (uklart når innbetaling skjedde), kr 59 000 (hvorav kr 49 000 innbetalt i januar 2020), kr 30 000 (uklart når betaling skjedde), kr 120 192 (uklart når innbetaling skjedde) og kr 57 966 (uklart når betaling skjedde).

Plikten til tilbakebetaling er allerede overskredet med langt over et år, og det dreier seg altså om store beløp både samlet og for den enkelte forbruker. Dette tilsier at tvangsmulkten må være av en betydelig størrelse for å legge tilstrekkelig oppfyllelsespress på selskapet for å sikre at tilbakebetaling skjer, og at det ikke skal lønne seg å overtre påbudet.

De aktuelle påbudene burde videre være enkle å oppfylle for selskapets del. Plikten til tilbakebetaling er selvsagt ikke enkel å oppfylle dersom selskapet ikke har midler til å foreta

tilbakebetaling. I en slik situasjon har imidlertid styret i selskapet en lovbestemt plikt til å vurdere oppbud og/eller alternative tiltak, og dermed unngå tvangsmulkten.

Forbrukertilsynet bemerker for ordens skyld at dersom Route66usa Info AS går konkurs, så vil selskapet åpenbart ikke kunne oppfylle selskapets forpliktelser under påbudsvedtaket. Tvangsmulkt overfor Route66usa Info AS for brudd på påbudsvedtaket vil fra en eventuell konkurs i selskapet ikke lenger være aktuelt.

Overtredelsen art, og at det ikke blir noen tvangsmulkt å betale dersom vedtakene oppfylles, taler dermed for en relativ høy tvangsmulkt.

Forbrukertilsynet har innhentet selskapets årsregnskap for 2020 fra Brønnøysundregistrene. Årsregnskapet viser driftsinntekter på kr 2 293 990 i 2020, og et positivt årsresultat på kr 13 258.

Bilag 4

Årsregnskap for 2020 for Route66usa Info AS

Forbrukertilsynet mener på denne bakgrunn at kr 30 000 i tvangsmulkt for hver uke selskapet ikke overholder påbudene i vedtaket er passende. Tvangsmulkten er dermed økt med kr 10 000 per uke sammenholdt med beløpet i varselet om vedtak.

9.3. Konklusjon

Forbrukertilsynet konkluderer med at det fastsettes en tvangsmulkt på kr 15 000 for hver uke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av forbudsvedtaket.

Forbrukertilsynet konkluderer videre med at det fastsettes en tvangsmulkt på kr 30 000 for hver uke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av påbudsvedtaket.

10. OVERTREDELSESGBYR

10.1. Rettslig grunnlag og vurdering

10.1.1. Objektive vilkår

Ved forsettlig eller uaktsom overtredelse av mfl. § 6, som enten anses som vesentlig eller har skjedd gjentatte ganger, kan Forbrukertilsynet fastsette et overtredelsesgebyr etter mfl. § 42.

En forutsetning for å ilegge overtredelsesgebyr er at det foreligger en overtredelse av markedsføringsloven. Som det fremgår av redegjørelsen over, legger Forbrukertilsynet til grunn som klart sannsynliggjort at Route66usa Info AS har overtrådt mfl. §§ 7 og 8, jf. § 6. De aktuelle overtredelsene består i i) villedende utelatelse av den næringsdrivendes identitet

ved oppfordring til kjøp (se punkt 3) og ii) villedende informasjon til reisende om forbrukeres rettigheter etter pakkereiseloven (se punkt 4).

Videre må overtredelsene enten anses som vesentlig eller ha skjedd gjentatte ganger for at det kan ilegges overtredelsesgebyr.

Med gjentakelse menes at overtrederen tidligere er ilagt en reaksjon etter loven for brudd på den samme bestemmelsen, jf. Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 214. Hvis ikke, skal tidligere lovbrudd inngå i vurderingen av om lovbruddet er vesentlig. Brudd på flere bestemmelser kan sammenlagt anses som vesentlige, selv om de ikke ville vært det hver for seg.

Det aktuelle alternativet i denne saken er at overtredelsene anses som vesentlige.

Når det gjelder overtredelsens art, har Route66usa Info AS her brutt flere bestemmelser som ivaretar sentrale forbrukerhensyn.

Mfl. § 8 skal blant annet sikre at forbrukerne skal kunne identifisere sin kontraktspart forut for avtaleinngåelsen, og dermed kan rette eventuelle innsigelser mot rett subjekt. Dette er av særlig betydning ved inngåelse av pakkereiseavtaler. Etter pakkereiseloven har arrangør blant annet ansvar for tilbakebetaling ved opphør av avtalen før reisens begynnelse etter § 24, og for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen leveres etter avtalen etter § 25. Det er også arrangøren som skal stille reisegaranti for pakkereiser etter pakkereiseloven § 42.

Mfl. § 7 første ledd bokstav g skal sikre at forbrukerne kan ta økonomisk bevisste valg, noe som blant annet forutsetter at de gis korrekte opplysninger om deres rettigheter overfor den næringsdrivende. Selskapet har her gitt feilaktige opplysninger til forbrukerne om deres rett til å kreve tilbakebetaling. Den villedende informasjonen vil kunne ha, og har rent faktisk hatt, store skadevirkninger for den enkelte forbruker, som følge av at forskuddsbetalte, ikke-refunderte beløp for den enkelte reisende her synes å være svært høye. Forbrukertilsynet vurderer at informasjon formidlet på vegne av ansvarlig arrangør og profesjonell part i avtaleforholdet må anses å ha en særlig overbevisningskraft overfor de reisende. Ikke minst gjelder dette i situasjonen etter at koronapandemien oppstod, der forbrukernes behov for klar og korrekt informasjon gjorde seg særlig gjeldende.

Også overtredelsenes omfang taler for å anse overtredelsene som vesentlige. For det første er informasjonen til kundene med feilaktige opplysninger om deres rett til å kreve tilbakebetaling gitt til alle selskapets kunder med bestilte reiser innenfor et visst tidsintervall. Dette tyder i seg selv på at overtredelsen har et betydelig omfang. For det andre fremstår antall klagesaker knyttet til selskapet som stort, med tanke på at selskapet er relativt lite. Selskapet har hatt åtte klager mot seg i Pakkereisenemnda i løpet av det siste året, alle knyttet til manglende tilbakebetaling, se bilag 14 i varselet om vedtak. Forbrukerrådet har

opplyst at de i samme tidsperiode har mottatt 13 henvendelser knyttet til selskapet, se bilag 13 i varselet om vedtak.

Route66usa Info AS anfører i merknadene til varselet om vedtak at selskapet ikke har mottatt noen kundes henvendelser gjennom sin nettside etter 01.01.2020. Forbrukertilsynet kan ikke se at dette har noen formildende betydning i vurderingen av overtredelses art og omfang. I lys av opplysninger i markedsføringen om at selskapets turer begynner å fylles opp (se varselet om vedtak bilag 12), de øvrige opplysninger i saksdokumentene samt de motstridende og mangelfulle opplysningene selskapet har gitt tidligere i saken, er det dessuten uklart for oss om dette faktisk kan være korrekt.

Samlet har Route66usa Info AS ved de villedende opplysningene selskapet har gitt til reisende om den næringsdrivendes identitet og om de reisendes rettigheter etter Forbrukertilsynets vurdering utnyttet forbrukernes sårbarhet i en helt spesiell tid. Lovbruddene har gjort det vanskelig for forbrukerne både å vite at de har et tilbakebetalingskrav og hvem de har dette overfor.

Forbrukertilsynet vurderer på denne bakgrunn at vilkåret om vesentlig overtredelse er oppfylt, både for de enkelte overtredelsene av markedsføringsloven hver for seg og overtredelsene sett samlet.

10.1.2. Subjektive vilkår

Det fremgår av mfl. § 42 at overtredelsesgebyr kan gis ved forsettlig eller uaktsom overtredelse.

De materielle kravene til skyldformene forsett og uaktsomhet følger av alminnelige juridiske grunnprinsipper, som blant annet er nedfelt i definisjonene i straffeloven § 22 (forsett) og § 23 (uaktsomhet).

Det følger av straffeloven § 22 første ledd bokstav a at forsett foreligger når noen begår en handling med hensikt. Av samme bestemmelse bokstav b fremgår at forsett også foreligger når noen begår en handling som dekker gjerningsbeskrivelsen i et straffebud «*med bevissthet om at handlingen sikkert eller mest sannsynlig dekker gjerningsbeskrivelsen*».

Av straffeloven § 22 annet ledd følger det at «*[f]orsett foreligger selv om lovbrøyteren ikke er kjent med at handlingen er ulovlig, jf. § 26*». Straffeloven § 26 fastslår at den «*som på handlingstidspunktet på grunn av uvitenhet om rettsregler er ukjent med at handlingen er ulovlig, straffes når uvitenheten er uaktsom*».

Passasjerenes rettigheter og arrangørens forpliktelser etter pakkereiseloven er sentrale bestemmelser for næringsdrivende som driver pakkereisevirksomhet. Det må derfor forventes at pakkereisearrangører kjenner til disse. Tilsvarende må pakkereisearrangører

også forventes å være kjent med de sentrale reglene for hvordan arrangøren kan markedsføre sine reiser og opptre overfor sine kunder etter markedsføringsloven. Vi vurderer derfor at en eventuell uvitenhet om arrangørens forpliktelser etter mfl. § 8, jf. § 6 og mfl. § 7, jf. § 6, jf. pakkereiseloven § 24, må anses som uaktsom, og derfor ikke kan tillegges vekt ved skyldvurderingen, jf. prinsippet i straffeloven § 22 annet ledd, jf. § 26.

Det har heller ingen betydning for vurderingen av skyld at selskapets nettsider ikke ble endret som følge av økonomiske årsaker, som selskapet har vist til i sine merknader til varselet om vedtak.

Vi vurderer først om selskapets overtredelse av mfl. § 8, jf. § 6, kan anses som forsettlig.

Som beskrevet i punkt 3 vurderer Forbrukertilsynet at Routse66USA Infos handelspraksis er villedende etter mfl. § 8, jf. § 6, ettersom opplysninger om den næringsdrivendes identitet blir presentert på en uklar måte ved oppfordringer til kjøp på selskapets nettsider.

Som ansvarlig selskap for nettsiden route66usa.info vurderer vi at det er klar sannsynlighetsovervekt for at selskapet var kjent med utformingen av innholdet på nettsidene.

Fullstendig selskapsnavn ble ikke nevnt på siden der kjøpsoppfordringene fremkom eller for øvrig i markedsføringen. Arrangøren ble omtalt under flere ulike betegnelser, og i tillegg ga den mest brukte betegnelsen, Route66 International, ikke indikasjon på at det faktisk var Route66usa Info AS som var arrangør, se beskrivelse i punkt 3.2. Etter Forbrukertilsynets oppfatning har selskapet bevisst ikke oppgitt sin identitet ved oppfordringer til kjøp på selskapets nettsider. Forbrukertilsynet mener derfor at selskapet har hatt til hensikt villedde forbrukerne, jf. prinsippet i straffeloven § 22 første ledd bokstav a.

Under enhver omstendighet anser Forbrukertilsynet det som tilstrekkelig bevist at selskapet har handlet med bevissthet om at utformingen av nettsidene mest sannsynlig medførte at forbrukerne ikke ville kunne identifisere den næringsdrivendes identitet, jf. prinsippet i straffeloven § 22 første ledd bokstav b.

Overtredelsen av mfl. § 8, jf. § 6 må derfor anses som forsettlig.

Vi går så over til å vurdere om overtredelsen av mfl. § 7, jf. § 6, må anses som forsettlig.

Som beskrevet i punkt 4 vurderer Forbrukertilsynet at Route66usa Info AS ga villedende opplysninger om de reisendes rettigheter ved avlyst og avbestilt pakkereise i e-poster sendt til kundene og i telefonhenvendelser, jf. mfl. § 7 første ledd bokstav b, jf. § 6. De aktuelle e-postene er underskrevet av daglig leder Arve Stallvik, styreleder og daglig leder i selskapet.

Formuleringene som ble benyttet i den aktuelle korrespondansen var som nevnt i punkt 4.2 egnet til å overbevise de reisende med hensyn til hvilke rettigheter de hadde i den aktuelle situasjonen. Dette må selskapet forutsettes å være innforstått med.

Det har ikke betydning hvorvidt Route66usa Info AS kjente til forbrukernes rett til tilbakebetaling etter pakkereiseloven § 24, ettersom den næringsdrivende burde kjent til dette, jf. prinsippet i straffeloven § 22 annet ledd, jf. § 26. Selskapet må derfor også forutsettes å være kjent med at informasjonen formidlet til kundene hadde et annet meningsinnhold enn det som forsikringsselskapene opplyste om på sine nettsider.

Når Route66usa Info AS i denne situasjonen valgte å sende ut den aktuelle korrespondansen, på et tidspunkt hvor det var klart at store tilbakebetalingskrav ville kunne oppstå, anser vi at det er klar sannsynlighetsovervekt for at selskapet gjorde dette i den hensikt å villedde forbrukerne om deres rettigheter overfor selskapet, jf. prinsippet i straffeloven § 22 første ledd bokstav a. Under enhver omstendighet er det klar sannsynlighetsovervekt for at selskapet gjorde dette med bevissthet om at henvendelsene mest sannsynlig ville villedde forbrukerne med hensyn til deres rettigheter overfor selskapet, jf. prinsippet for sannsynlighetsforsett i straffeloven § 22 første ledd bokstav b.

Overtredelsen av mfl. § 7, jf. § 6 må derfor anses som forsettlig.

Forbrukertilsynet legger etter dette til grunn at Route66usa Info AS har opptrådt forsettlig ved begge overtredelsene.

Forbrukertilsynet vurderer at selskapet i alle tilfeller må anses for å ha opptrådt grovt uaktsomt ved begge overtredelsene, jf. definisjonen av grov uaktsomhet i straffeloven § 23 annet ledd.

Skyldkravet i mfl. § 42 er dermed oppfylt.

10.2. Utmåling

10.2.1. Generelle utgangspunkter

Overtredelsesgebyret skal utmåles etter en konkret vurdering i det enkelte tilfelle.

Ved fastsettelse av gebyrets størrelse skal det særlig legges vekt på overtredelsens grovhet, omfang og virkninger, jf. mfl. § 42 andre ledd. Med overtredelsens grovhet menes hvor alvorlig lovbruddet generelt sett er. Det kan også være relevant å legge vekt på graden av skyld dersom det er holdepunkter for å vurdere det. Overtredelsens omfang omfatter både kvantitative aspekter og varighet i tid. I overtredelsens virkninger ligger det at man må vurdere virkningene overfor forbrukerne, herunder hvor mange som er rammet og på hvilken måte.

Oppregningen er ikke uttømmende, jf. Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 214. Også andre momenter kan være av betydning ved utmålingen av overtredelsesgebyr, jf. også forvaltningsloven § 44 tredje ledd jf. § 46 andre ledd.

Et overordnet prinsipp er at overtredelsesgebyret bør settes så høyt at det ikke skal lønne seg økonomisk å begå lovbrudd, jf. Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 214. Det skal også ses hen til allmenn- og individualpreventive hensyn.

Det vil videre være relevant å se hen til den økonomiske fortjenesten den næringsdrivende har oppnådd ved fastsettelsen av gebyret og den næringsdrivendes økonomiske situasjon.

10.2.2. Konkret vurdering

Oppsummert gjelder denne delen av saken forsettlig, minimum grovt uaktsomme, overtredelser av grunnleggende forbud i mfl. §§ 7 og 8, jf. § 6, som er særlig viktig at overholdes ved salg av pakkereiser. Forbrukertilsynet ser alvorlig på at overtredelsene har, og rent faktisk har hatt, store skadevirkninger. Mange forbrukere har relativt store beløp utestående hos selskapet, uten at vi med sikkerhet kan si hvor mange eller hvilke beløp. Forbrukerne har videre i stor grad ikke har visst hvilket rettssubjekt kravet kan rettes mot. Praksisen har også pågått over tid. De aktuelle lovbruddene medfører at det blir vesentlig vanskeliggjort for forbrukerne å finne ut at man har et krav mot arrangøren, samt å identifisere hvem arrangør er. Dette vil mest sannsynlig innebære at mange forbrukere ikke vil forfølge sine krav overfor arrangøren, eventuelt at forfølgelsen av kravet blir vesentlig forsinket.

I tillegg kan vi fra regnskapstall fra 2019, sammenholdt med tallene fra 2020, heller ikke se at det er noen nevneverdig endring i selskapets gjeld. Forbrukertilsynet legger derfor til grunn at selskapet ikke har gjort avsetning for forpliktelsen til å tilbakebetale reisende med avlyste/avbestilte reiser.

Bilag 5 Årsregnskap for 2019 for Route66usa Info AS

Route66usa Info AS har opplyst i sine merknader til Forbrukertilsynets varsel om vedtak at selskapet *«ikke har penger til»* å betale et eventuelt ilagt overtredelsesgebyr, som i varselet var varslet til kr 200 000. Selskapet opplyste også i brev av 28.03.2021 at *«[u]ansett er det ikke noe å hente hos vårt reiseselskap, da alle penger er tapt pga corona-pandemien»*. Vi viser også til at selskapets egenkapital ved utgangen av 2019 var kr 237 090, og ved utgangen av 2020 kr 282 212. Det er dermed overveiende sannsynlig at selskapets egenkapital i realiteten var negativ idet selskapet avlyste reiser i april 2020. På bakgrunn av disse opplysningene vurderer vi at selskapet måtte ha fått tilført kapital for å dekke kravene, alternativt slå seg konkurs.

Når det gjelder de reisendes muligheter for dekning via Reisegarantifondet, dekker selskapets reisegaranti i utgangspunktet ikke tilbakebetaling for reiser som ble avlyst eller avbestilt grunnet koronarestriksjoner. I henhold til midlertidig forskrift av 06.04.2021 om kompensasjon til reisende – udekkede tilbakebetalingskrav, har imidlertid reisende på visse vilkår likevel rett til kompensasjon fra Reisegarantifondet i slike tilfeller. En grunnleggende forutsetning for dekning er imidlertid at reisearrangøren er slått konkurs, og formålet med forskriften er i henhold til forskriften § 1 å kompensere reisende som på grunn av «*pakkereisearrangørens konkurs i 2020 eller 2021*» ikke har fått tilbake hele sitt innbetalte forskudd. Det er ikke lenge igjen av 2021, og Route66usa Info AS har ikke begjært oppbud og er ikke slått konkurs.

Det er også i seg selv en negativ virkning av lovbruddene at forbrukerne har større utestående beløp hos reisearrangøren over lengre tid, selv om forbrukerne skulle få dekket disse til slutt.

Vi anser det på denne bakgrunn klart sannsynliggjort at selskapets praksis vesentlig forsinker og potensielt ødelegger for forbrukernes muligheter til å få dekket sine utestående krav mot selskapet, eventuelt også via Reisegarantifondet ved en konkurs i selskapet.

Lovbruddets art, omfang og virkninger taler dermed for at gebyret settes forholdsvis høyt.

Både individualpreventive og allmennpreventive hensyn taler videre for illeggelse av overtredelsesgebyr av en viss størrelse. Forbrukertilsynet har herunder både etterspurt og pålagt selskapet å gi opplysninger om tilbakebetalingene selskapet plikter å foreta, hvorefter Route66usa Info kun har vist til at de ikke er arrangør av de aktuelle reisene.

At selskapets regnskapstall for 2020 viser en omsetning på kr 2 293 990, samt et positivt årsresultat, taler også for at beløpet ikke må settes for lavt.

Disse forhold taler samlet for at det er grunnlag for å utmåle et relativt høyt overtredelsesgebyr. Forbrukertilsynet mener at kr 400 000 er et passende nivå for overtredelsesgebyret. Overtredelsesgebyret er dermed økt med kr 200 000 sammenholdt med beløpet i varselet om vedtak.

10.3. Konklusjon

Forbrukertilsynet konkluderer med at overtredelsesgebyret for Route66usa Info AS settes til kr 400 000.

11. VEDTAK

På denne bakgrunn og med hjemmel i markedsføringsloven § 39 første ledd, jf. §§ 40 - 42 og pakkereiseloven § 51, jf. markedsføringsloven § 39 første ledd, jf. §§ 40 - 42, fatter Forbrukertilsynet følgende vedtak:

- 1) Med hjemmel i markedsføringsloven § 8, jf. § 6, markedsføringsloven § 22, jf. pakkereiseloven § 24, og pakkereiseloven § 11, jf. § 9 første ledd bokstav b, forbyr Forbrukertilsynet Route66usa Info AS å:**
 - i. utelate opplysninger om den næringsdrivendes identitet ved oppfordring til kjøp på selskapets nettsider,**
 - ii. nytte eller tilsikte å nytte vilkår som begrenser den reisendes rett til tilbakebetaling etter pakkereiseloven, og**
 - iii. ikke angi arrangørens foretaksnavn i pakkereiseavtalen eller i den skriftlige bekreftelsen på avtalen.**
- 2) Route66usa Info AS skal betale tvangsmulkt på 15 000 – femtentusen – kroner for hver uke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av ett eller flere av punktene i forbudsvedtaket i punkt 1. Tvangsmulkten løper fra og med 22.10.2021, slik at fristen for oppfyllelse er 21.10.2021.**
- 3) Med hjemmel i pakkereiseloven § 24 påbyr Forbrukertilsynet Route66usa Info AS å:**
 - i. betale tilbake alle beløp som er innbetalt for reiser til reisende som enten har fått sin reise avlyst etter pakkereiseloven § 23 eller selv har avbestilt sin reise etter pakkereiseloven § 20 annet ledd, og**
 - ii. fremlegge dokumentasjon til Forbrukertilsynet for at alle av selskapets reisende har mottatt slik tilbakebetaling. Alternativt må selskapet fremlegge dokumentasjon til Forbrukertilsynet på at den enkelte reisende ikke har et slikt tilbakebetalingskrav etter pakkereiseloven § 23, og/eller at den enkelte reisende godtok flytting av pakkereisen innen en fastsatt frist etter pakkereiseloven § 20 annet ledd, eller selv har avbestilt sin reise uten at det er foranlediget av endringer som angitt i pakkereiseloven § 20 annet ledd.**
- 4) Route66usa Info AS skal betale tvangsmulkt på 30 000 – trettitusen – kroner per uke selskapet overtrer eller medvirker til overtredelse av ett eller flere av**

punktene i påbudsvedtaket i punkt 3. Tvangsmulkten løper fra og med 22.10.2021, slik at fristen for oppfyllelse er 21.10.2021.

- 5) Route66usa Info AS ilegges overtredelsesgebyr på 400 000 – firehundretusen – kroner for brudd på markedsføringsloven §§ 7 og 8, jf. § 6**

* * *

Forbuds- og påbudsvedtakene med tvangsmulkt (vedtaket punkt 1–4) gjelder i fem år, jf. markedsføringsloven § 39 første ledd. Vedtaket kan fornyes.

Vedtaket kan både i sin helhet og for de enkelte deler av vedtaket påklages til Markedsrådet, jf. markedsføringslovens § 37 første ledd. Forvaltningslovens kapittel VI gir nærmere regler for eventuell klage. **Klagefristen er 3 uker regnet fra den dag parten har fått underretning om vedtaket.** Klage skal sendes til Forbrukertilsynet.

Vedtaket trer i kraft så snart partene har mottatt underretning om dette. Som fastsatt i forbuds- og påbudsvedtakene med tvangsmulkt er oppfyllelsesfristen senest 21.10.2021. Handlinger i strid med vedtaket vil etter dette tidspunkt bli ansett som brudd på vedtaket og vil kunne utløse krav om betaling av tvangsmulkt.

Parten kan begjære utsatt iverksetting av hele eller deler av vedtaket til klagefristen er ute eller en eventuell klage er avgjort av Markedsrådet, jf. forvaltningsloven § 42. En klage på vedtaket til Markedsrådet gis ikke oppsettende virkning med mindre dette bestemmes av Forbrukertilsynet i det konkrete tilfellet, se Ot.prp. nr. 55 (2007-2008) s. 167. Det skal normalt sett mye til før en slik begjæring etterkommes.

Dersom vedtaket ikke påklages, vil overtredelsesgebyret forfalle til betaling fire uker etter at vedtaket er fattet, jf. mfl. § 42 tredje ledd. Overtredelsesgebyret vil bli krevd inn av Statens Innkrevingsssentral. Endelig vedtak om overtredelsesgebyr er tvangsgrunnlag for utlegg, jf. § 42 tredje ledd.

Vedtaket kan ikke bringes inn for de alminnelige domstoler uten at saken først er forelagt Markedsrådet, jf. forvaltningsloven § 27 b.

Med hilsen

Trond Rønningen
direktør

Bente Øverli
avdelingsdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur

Vedlegg:

1. Vilkår og betingelser på nettsiden route66usa.info per 04.09.2021
2. Eksempel på bestillingsside på nettsiden route66usa.no per 04.09.2021
3. Korrespondanse tidlig i saken
4. Årsregnskap for 2020 for Route66usa Info AS
5. Årsregnskap for 2019 for Route66usa Info AS