



Markedsrådet

Markedsrådets avgjørelse 26. desember 2021

Sak: 2021/1947
Klager: Route66usa Info AS og Arve Stallvik
Innklaget: Forbrukertilsynet

Markedsrådets medlemmer: Professor Tore Lunde, nemndsleder Selma Ilyas og lagdommer Henriette Nazarian

Sakens bakgrunn:

- (1) Saken gjelder klager over Forbrukertilsynets vedtak mot både Route66usa Info AS (heretter også «selskapet») og Arve Stallvik, som er daglig leder, eeneier og styreleder i selskapet (heretter også omtalt som «daglig leder») 30. september 2021. Selskapet ble ilagt overtredelsesgebyr på 400 000 kroner og en løpende tvangsmulkt ved brudd på nærmere definerte påbud- og forbudsbestemmelser. Stallvik ble ilagt overtredelsesgebyr på 100 000 kroner og en løpende tvangsmulkt ved brudd eller medvirkning til brudd på nærmere definerte påbud- og forbudsbestemmelser.
- (2) Route66usa Info AS sendte 7. april 2020 e-post til minst tre bestillere av pakkereiser, med overskriften «VIKTIG INFORMASJON TIL KUNDER 2020», og som bl.a. inneholdt følgende informasjon:

«Corona-krisen blir verre dag for dag og uke for uke i USA.
Dette er siste oppdateringer fra UD og Den Norske Regjeringen, etc.
Dette er et sammendrag av fakta i disse unntaks-tilstandstider pga corona-epidemien. Forsikringsselskap og UD har spesielle regler i denne perioden:

«A) Hvis reisen kanselleres av reisearrangør på grunn av kriser som corona vil ikke kunden ha rett på erstatning fra reisearrangør. Man må derfor bruke sin reiseforsikring:

B) IF/ Europeiske og de fleste reiseforsikringsselskap sier: *"Men hvis du avbestiller etter at reiserådet er opphevet, vil du ikke få noen erstatning fra oss."* (derfor er det viktig å avbestille før 14. april 2020 om du vil avbestille)

Postadresse

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

Tlf.: 55 19 30 00

E-post: post@knse.no

C) Europeiske fortsetter å dekke avbestillinger så lenge UD's reiseråd står. Foreløpig er det til 14.april 2020. Forutsetningen er at du har bestilt reisen før 12.mars 2020 og så lenge du avbooker for 14. april 2020 vil forsikringen dekke alt som har gått tapt for deg - uansett hvor du skal reise - og **uavhengig av når i fremtiden reisen skal finne sted.**

D) UD fraråder reiser til alle land i hele verden. (Det betyr at ditt forsikringsselskap har garantert at de vil dekke de utgifter som går tapt, såfremt du avbestiller for 14.april 2020)». (Utheving og kursivering i original)

- (3) Vedlagt e-posten var vedlegget «Til kunder med reiser i 2020», som var forfattet av selskapet. Skrivet var på om lag 2,5 sider, og gjaldt i hovedsak en utdypning av opplysningene inntatt i punktene A) til D). Fra vedlegget siteres følgende (Sammendraget side 93–94):

«For deg som skal reise med oss i den nærmeste fremtid, gjorde vi for å sikre best mulig pris og opplevelse høsten 2019 betalinger til våre leverandører for utgifter som fly, hotell og kjøretøy (slik vi har gjort i snart 20 år). Om situasjonen i USA fortsetter med utviklingen de er inne i (slik de fleste tror) de neste månedene med stengte flyplasser, flyselskap som kansellerer flyvninger og / eller går konkurs, hotell som stenges/ går konkurs, restauranter som stenges og/eller går konkurs, etc, etc, vil pengene være tapt også for oss. Ansatte på hoteller, hos kjøretøyleverandører, flyselskap med mer er ofte enten allerede permitterte, og/eller har mistet jobben, noe som i praksis betyr at vi ikke får tilbake noe her heller. Flyskatter (noen hundre kroner per person) kan man i teorien kjempe for å få tilbake, men de fleste reisebyrå ser administrasjonsutgifter og timelønninger til ansatte for å kontakte flyselskap som har permittert "alle" ansatte vil bety større utgifter for reiseselskapet enn inntekten ved å få inn flyskattene, i hvert fall når ansatte i reisebyråene også er permitterte og/eller i karantene eller ikke kan være på kontoret.

Dette betyr at disse beløp dessverre ikke er refunderbare i henhold til reisevilkår og gjeldende lovgivning. Det tryggeste for oss ville være å beholde pengene du har betalt inn, for at du skal kunne rebooke og reise senere. Flere andre reisebyrå sier "la oss beholde dine penger til 2021 så kan du reise da!" Vi føler at dette ikke er det tryggeste for deg som kunde. Noen av de reiseselskapene som opererer slik kan jo være konkurs i 2021, og de kunder som går for en slik løsning vil da trolig ha tapt store deler av sine penger.

[...]

For at du som kunde skal føle deg ivaretatt på best mulig måte, og ha en størst mulig sikkerhet i denne situasjonen vil vi likevel informere deg om det vi oppfatter som tryggest for deg:

Vi mener det tryggeste for deg som kunde er å selv avbooke turen for fristen som reiseforsikringsselskapene har satt (de fleste 14.april). Ut ifra den informasjonen vi har fått fra media/ aviser og forsikringsselskap som følger rådene fra UD og Regjeringen vil stort sett alle forsikringsselskap gi deg de ikke refunderbare pengene tilbake.

Samtlige selskaper vi har vært i kontakt med dekker dine utgifter fullt ut etter de gjeldende reiseråd fra UD, og de dekker dine utgifter til innbetalte reiser UANSETT når du skulle reise i 2020. Det viktige er at reisen er bestilt for corona-perioden startet 12.mars og at DU SELV AVBOOKER TUREN hos ditt reiseselskap grunnet coronasituasjonen FØR 14.april 2020, der du forklarer din reise-forsikring at pengene har gått tapt for reisearrangør.»

- (4) Samme dag, den 7. april 2020, mottok minst én bestiller en e-post med en tekst utarbeidet av selskapet/Stallvik, som kunden(e) ble anbefalt å sende til sine respektive forsikringsselskaper (Sammendraget side 110–111).
- (5) E-posten hadde følgende tittel: «Fwd: Til forsikringsselskapet – Melding om avbestilling reise pga corona»:

«Til mitt forsikringsselskap:

Melding om avbestilling av reise pga corona

AVBESTILLER REISE – REISEFORSIKRING BENYTTES

Jeg har avbestilt min reise på grunn av corona-situasjonen.

Reisen er ikke kansellert av reisearrangøren, men flyplasser, hoteller, restauranter etc på mitt reisemål er stengt, og UD ber alle unngå unødvendige reiser og være hjemme pga helse-risiko. Derfor avbooker jeg selv reisen.

Reisearrangøren Route66usa.info / Route 66 International har varslet meg om at det er betalt inn til deres leverandører (fly, hoteller, kjøretøy, etc) allerede i desember 2019 på en ikke-refunderbar måte for å sikre at jeg som kunde får best mulig pris og opplevelse på min reise. Pengene har derfor gått tapt for reisearrangør, og forskuddsbetalingen jeg har betalt inn er derfor ikke-refunderbar. Jeg varsler derfor om at jeg herved benytter min reiseforsikring i henhold til vilkårene.

[...]

Jeg anser mitt reiseforsikringsselskap som et av de beste og mest pålitelige, og forventer at de er en av de som opptrer like profesjonelt som andre og betaler tilbake til meg som kunde det jeg har betalt til reisearrangør, som altså er ikke-refunderbart.

Media og de aller fleste og beste forsikringsselskap har sagt at forsikringsselskapet følger UD / Den Norske Regjeringen sine råd, og dekker derfor alle de utgifter kunden har hatt. Slik at kunden får tilbakebetalt av sin reiseforsikring dersom kunden avbestiller reisen grunnet corona-situasjonen innen 14. april 2020, når reisen er booket før mars 2020. Dette gjelder selv om selve reisen skal skje etter 14.april 2020.

Jeg legger ved mine kvitteringer her og ber dere overføre til mitt konto-nummer:

Med vennlig hilsen:» (Utheving, understreking og mellomrom i original)

- (6) Forbrukertilsynet informerte Route 66 International AS i e-post 2. november 2020 om kjennskap til at Pakkereisenemnda hadde mottatt flere klager fra forbrukere vedrørende manglende eller forsinket tilbakebetaling i forbindelse med avlyste eller avbestilte pakkereiser, og ba om å få oversendt en oversikt over status for behandling av tilbakebetalingskrav.
- (7) I e-post 3. november 2020 svarte Route 66 International AS at henvendelsen måtte være sendt til feil selskap, da selskapet verken hadde solgt eller formidlet noen reiser.
- (8) I perioden fra november 2020 til februar/mars 2021 sendte Forbrukertilsynet flere henvendelser til Route 66 International AS og Stallvik, uten å få klarhet i hvilket selskap som var arrangør av turene.
- (9) Etter kontakt med Reisegarantifondet ble Forbrukertilsynet kjent med at det var selskapet Route66usa Info AS som hadde stilt garanti for pakkereisene som ble markedsført på nettsiden www.route66usa.info.
- (10) I brev 8. mars 2021 ble Route66usa Info AS pålagt å gi opplysninger om tilbakebetalingskrav mot selskapet, og den nærmere behandlingen av kravene. I tillegg ble selskapet bedt om å oversende dokumentasjon på hvordan selskapet har informert bestillere av pakkereiser om deres rettigheter dersom reisen blir avbestilt, eller avlyst som følge av ekstraordinære omstendigheter. Selskapet ble varslet om fastsettelse av en løpende tvangsmulkt om opplysningene ikke ble oversendt innen fristen.
- (11) I brev 28. mars 2021 bestred Route66usa Info AS at det forelå noen gyldige tilbakebetalingskrav mot selskapet. Svaret var begrunnet med at «alle kunder per telefon før påske 2020 avbooket sin reise – pga reiseråd fra UD – og fordi media forsikret dem om at forsikringselskap ville dekke deres tap». Selskapet viste ellers til at kundenes tap allerede var dekket, eller måtte dekkes gjennom reiseforsikringer.
- (12) Forbrukertilsynet påla selskapet i brev 23. april 2021 å fremlegge dokumentasjon og diverse opplysninger vedrørende reiser bestilt gjennom selskapet med planlagt avreise fra og med 12. mars 2020. Det ble blant annet bedt om dokumentasjon som sannsynliggjorde at hver enkelt kunde faktisk selv avbestilte reisen. Selskapet ble varslet om fastsettelse av en løpende tvangsmulkt om opplysningene ikke ble oversendt innen fristen.
- (13) I svarbrev 10. mai 2021 opplyste selskapet at «[d]et er ingen reisende som har bestilt reise gjennom Route66usa Info AS med avreise fra 12/3-20 til dags dato». Ifølge klager var riktig rettssubjekt for Forbrukertilsynets henvendelser Route 66 Club Limited, registrert i UK, og som ikke kunne identifiseres med Route66usa Info AS.
- (14) Selskapet oversendte ytterligere merknader 4. juni 2021. Det ble da opplyst at samtlige kunder som tilsynssaken gjaldt, hadde bestilt og betalt for sine reiser overfor Route 66 Club Limited. Dette selskapet var imidlertid besluttet oppløst allerede den 3. mars 2021, og ble likvidert (avviklet uten konkurs) 12. mai 2021. Det ble opplyst at dette var grunnen til at Route66usa Info AS hadde «forsøkt å hjelpe kundene **privat**, ved å henvise dem til å benytte sin reiseforsikring for å få dekket sitt tap». (Utheving i original)
- (15) Selskapet ble i forhåndsvarsel 2. juli 2021 varslet om ileggelse av et overtredelsesgebyr på 200 000 kroner, og en løpende tvangsmulkt for hver uke selskapet kom til å overtre

nærmere definerte forbud (20 000 kroner) og påbud (20 000 kroner). Det vises til vedtaket, inntatt under, som i hovedsak, med unntak av beløpene, har en likelydende ordlyd som varselet.

- (16) Forbrukertilsynet fattet 30. september 2021 vedtak om overtredelsesgebyr og vedtak med tvangsmulkt mot selskapet for brudd på pakkereiseloven og markedsføringslovens bestemmelser om villedende markedsføring og urimelige avtalevilkår. Vedtaket er formulert slik:

«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». (Fet skrift i original)

- (17) Forbrukertilsynet fattet samme dag også vedtak mot daglig leder, for medvirkning til brudd på pakkereiseloven og markedsføringslovens bestemmelser om villedende

markedsføring og urimelige avtalevilkår. Daglig leder ble ilagt et overtredelsesgebyr på 100 000 kroner. Tvangsmulkt ville løpe for hver uke vedkommende overtrådte eller medvirket til brudd på ett eller flere punkter i vedtakets punkt 1 (forbudsbestemmelser) og punkt 3 (påbudsbestemmelser), jf. tilsvarende punkter som gjengitt i avsnittet over. Tvangsmulkten var på respektive 5000 kroner og 7 500 kroner, og ville løpe fra 22. oktober 2021.

- (18) Route66usa Info AS og Arve Stallvik (heretter omtales begge i felleskap som *klager*) påklaget vedtakene 18. oktober 2021. Forbrukertilsynet har vurdert klagen, men opprettholdt vedtakene. Klagen ble oversendt Markedsrådet for behandling ved ekspedisjon 1. november 2021, og partene ble deretter gitt frist for eventuelle ytterligere bemerkninger i saken. Forbrukertilsynets innstilling/sakssammendrag ble oversendt 17. november 2021.
- (19) Muntlige forhandlinger i Markedsrådet i form av et videomøte på Teams ble gjennomført 13. desember 2021. I møtet deltok Arve Stallvik, som også representerte selskapet, i tillegg til Stallviks og selskapets prosessfullmektig, advokat Jarle Hovsengen. Fra Forbrukertilsynet møtte seksjonssjef Tonje H. Drevland og juridisk rådgiver Balder Angel. Fra Klagenemndsekretariatet møtte juridisk rådgiver Kristoffer Clausen og nestleder Elisabeth Sætre. Foranlediget av påberopte dokumentbevis i møtet, innga klager etter møtet ytterligere skriftlige bevis, som ble kommentert av begge parter.

Anførsler:

Klagerne har i det vesentlige anført:

- (20) Forbrukertilsynets vedtak mot selskapet og daglig leder/styreleder er ugyldig.
- (21) Hjemmesiden angir nå informasjon om selskapet, organisasjonsnummer, kontaktinformasjon og vilkår, slik at det ikke kan misforstås hvilket selskap som er ansvarlig.
- (22) Selskapet er ikke ansvarlig for turer bestilt og betalt før 1. januar 2020.
- (23) Det er ikke gitt villedende opplysninger til kunder vedrørende deres rettigheter ved avlyst eller avbestilt reise. Selskapet har kun videreformidlet informasjon som stod på ulike forsikringsselskapers hjemmeside.
- (24) Selskapet kan ikke pålegges en plikt til å tilbakebetale beløp som gjelder innbetalinger til andre selskaper. Det tilføyes ellers at kunder som har fått dekning gjennom sine reiseforsikringer, selvsagt ikke har krav på noe mer. Forbrukertilsynet mangler grunnlag for pålegget om tilbakebetaling, og det er derfor ugyldig. Regresskrav må eventuelt fremsettes av reiseforsikringsselskapet. Under enhver omstendighet har ikke selskapet mulighet til å betale for andre rettssubjekt.
- (25) Hva gjelder overtredelsesgebyret, er skyldkravet ikke oppfylt. Det vises til at Forbrukertilsynets vurdering utelater vesentlige forhold som taler mot at det foreligger skyld.
- (26) Daglig leder kan ikke holdes personlig ansvarlig, verken for andre ansattes opptredener eller som medvirker for det andre selskaper er ansvarlig for. Under enhver omstendighet

er et slikt ansvar urimelig, især fordi daglig leders økonomi er hardt rammet av koronapandemien.

Forbrukertilsynet har i det vesentlige anført:

- (27) Samlet sett er opplysningene om den næringsdrivendes identitet som gis ved kjøpsoppfordringen på nettsiden *www.route66usa.info*, så uklare at forbrukerne ikke vil kunne identifisere hvilket selskap som er arrangør av de markedsførte pakkereisene. Markedsføringen er dermed villedende, jf. mfl. § 8 tredje ledd bokstav b, jf. første ledd.
- (28) Klager har gitt villedende opplysninger til de reisende om deres rettigheter ved avlyst og avbestilt pakkereise, jf. mfl. § 7.
- (29) Klager er arrangør i henhold til pakkereiseloven, både for reiser bestilt/arrangert før og etter 1. januar 2020. Av Reisegarantifondets vedtak av 9. november 2019, fremgår det at garantiansvaret for tidligere, nåværende og fremtidige kunder overdras til klager fra det maltesiske selskapet Route 66 International Ltd. Klager er pliktig til å tilbakebetale alle beløp som er innbetalt for reiser i 2020 til alle reisende som har fått sine reiser avlyst eller benyttet sin rett til å avbestille denne. Selskapets informasjon til de reisende per e-post og i telefonsamtaler, må anses som en avlysning fra selskapets side. Det understrekes at det er arrangøren, og ikke bestillerens forsikringsselskap, som har en plikt til å foreta tilbakebetalinger ved avlyst pakkereise.
- (30) For klagers tilbakebetalingsplikt er det irrelevant hvorvidt bestilleren har fått helt eller delvis dekning for sitt tilbakebetalingskrav fra forsikringsselskapet. Dette er et forhold mellom forsikringsselskapet og kunden etter gjeldende forsikringsvilkår.
- (31) Klagers avtalevilkår om de reisendes rett til tilbakebetaling, stiller forbrukerne dårligere enn det som følger av pakkereiseloven § 24. Avtalevilkårene må derfor anses urimelige, og allmenne hensyn tilsier at de forbyr, jf. mfl. § 22.
- (32) Det foreligger ikke brudd på veiledningsplikten i saken.

Markedsrådets vurdering:

Innledning

- (33) Markedsrådet skal ta stilling til gyldigheten av Forbrukertilsynets vedtak av 30.09.2021 om ileggelse av forbuds- og påbudsvedtak med tilhørende tvangsmulkt, samt overtredelsesgebyr, mot Route66usa Info AS (org.nr. 988 751 146) og daglig leder/styreleder Arve Stallvik.
- (34) Sakens faktum som gjengitt innledningsvis og i Forbrukertilsynets sakssammendrag, er i hovedsak ikke omtvistet. Markedsrådet legger dette til grunn for sin vurdering og avgjørelse, samtidig som det også er tatt hensyn til den informasjon som er lagt frem av selskapet og Stallvik i e-poster før og etter den muntlige forhandlingen i saken.
- (35) Markedsrådet har kommet til at vedtaket er gyldig, og at klagen derfor ikke tas til følge. I det følgende skal Markedsrådet begrunne sitt standpunkt nærmere.
- (36) Ut fra sakens dokumenter og det som ble opplyst under den muntlige forhandlingen, legger Markedsrådet det til grunn som uomtvistet at Forbrukertilsynets vedtak er rettet

mot riktig rettssubjekt. Selv om markedsføringen av pakkereiser har skjedd under forskjellige, men nokså likeartede og forvekslbare selskapsnavn, er det selskapet Route66usa Info AS som er «arrangør» etter pakkereiseloven § 8 bokstav a. Det er derfor dette selskapet som er underlagt de plikter loven pålegger arrangører av pakkereiser.

- (37) Markedsrådet viser i denne forbindelse til at Stallvik, som eier og har drevet og vært styreleder i samtlige selskaper, for Markedsrådet har erkjent at selskapet Route66usa Info AS, med virkning fra 1.1.2020 overtok samtlige forpliktelse til det maltesiske selskapet Route 66 International Ltd., som i 2019 solgte pakketurer for sommeren 2020. Dette er også bekreftet overfor Reisegarantifondet i desember 2019, se Sammendraget side 328 og side 323 flg.

Forbudsvedtakene med tilhørende tvangsmulkt

- (38) Det følger av mfl. § 40, jf. § 39, at Forbrukertilsynet og Markedsrådet kan treffe vedtak om forbud (og påbud) for å sikre at bestemmelser som nevnt i mfl. § 35 første ledd overholdes. Forbrukertilsynet og Markedsrådet er også tillagt oppgaven med å håndheve bestemmelser gitt i eller i medhold av pakkereiseloven, jf. pakkereiseloven § 51. Det følger av § 51 andre punktum at håndhevingen utøves etter reglene i mfl. §§ 32 til 41, 42 første ledd andre punktum og § 43. Brudd på pakkereiselovens bestemmelser vil derfor kunne håndheves med forbuds- og påbudsvedtak med tilhørende tvangsmulkt.
- (39) Hvilket beviskrav som gjelder for ileggelse av *forbuds- og påbudsvedtak med tilhørende tvangsmulkt*, er ikke direkte regulert i markedsføringsloven. For ileggelse av *overtredelsesgebyr* er det sikker rett at det gjelder et krav til klar sannsynlighetsovervekt for det faktum som legges til grunn for avgjørelsen. Markedsrådet finner ikke grunn til i denne saken å ta stilling til hvorvidt det gjelder et tilsvarende skjerpet beviskrav for ileggelse av forbuds- og påbudsvedtak med tilhørende tvangsmulkt. Begrunnelsen er at Markedsrådet ut fra det samlede bevisbildet finner det bevist med klar sannsynlighetsovervekt at Route66usa Info AS sin markedsføring på en rekke punkter bryter med markedsføringsloven og pakkereiseloven. Markedsrådet skal i det følgende begrunne sin vurdering, relatert til vedtakets enkelte underpunkter.
- (40) Til *forbudsvedtaket punkt 1 i*) bemerkes at Markedsrådet finner det bevist at selskapets nettsider over lengre tid har inneholdt kjøpsoppfordringer for pakkereiser, uten at det har vært mulig å identifisere den næringsdrivendes identitet. Det følger av mfl. § 8 tredje ledd, jf. andre ledd, at opplysninger om den næringsdrivendes identitet ved oppfordringer til kjøp, alltid skal anses som vesentlige opplysninger. Bruken av relativt like selskapsnavn, og den vekslende bruken av disse på nettsiden slik dette er beskrevet i Forbrukerstilsynets vedtak punkt 3.2, innebærer etter Markedsrådets vurdering en villedende og derved urimelig handelspraksis i strid med mfl. 8, jf. 6 fjerde ledd, jf. første ledd. Bevisene i saken viser også at handelspraksisen har skapt stor forvirring og frustrasjon for de enkelte kunder, i forbindelse med kommunikasjon med reisearrangør og ved innføring av krav.
- (41) Selv om den ulovlige markedsføringen nå ser ut til å være korrigert, gir loven likevel hjemmel for å ilegge forbudsvedtak dersom behovet fortsatt er til stede, jf. Lunde/Michaelsen, *Markedsføringsloven med kommentarer* (3. utg. 2019) s. 431. Etter Markedsrådets vurdering foreligger det et slikt behov i denne saken. Markedsrådet viser til at selskapets handelspraksis, som nærmere beskrevet innledningsvis og i

Sammendraget, viser at hensynet til forbrukerne tilsier at det ilegges et forbudsvedtak med tilhørende tvangsmulkt.

- (42) Når det gjelder Forbrukertilsynets vedtak *punktene 1 ii) og iii)* slutter Markedsrådet seg til Forbrukertilsynets vurdering av at avtalevilkårene til Route66usa Info AS, slik disse er nærmere gjengitt i vedtaket punkt 6.2 (Sammendraget s. 553, sammenholdt med Sammendraget s. 206 flg.), innebærer en fravikelse fra pakkereiseloven § 24 til ulempe for den reisende, i strid med pakkereiseloven § 3. Dette er ikke rettet opp i på en tilfredsstillende måte.
- (43) Ut fra vilkårene som Route66usa Info AS har oppgitt på nettsidene sine, har den reisende verken krav på refusjon fra arrangør ved vesentlige endringer i avtalen etter pakkereiseloven § 20, ved avbestilling av pakkereisen mot avbestillingsgebyr etter § 21, etter avbestilling av pakkereisen uten avbestillingsgebyr § 22 eller dersom arrangøren avlyser pakkereisen etter § 23. I stedet henvises kundene til å fremsette krav til sine forsikringsselskaper. Etter Markedsrådets vurdering følger det av lovstridsprinsippet at avtalevilkår som strider mot preseptorisk lovgivning, som hovedregel må anses som urimelig overfor forbrukerne, jf. Lunde/Michaelsen, *Markedsføringsloven med kommentarer* (3. utg., 2019) s. 273. Vilråene som nevnt er svært ubalanserte i forbrukernes disfavør. Markedsrådet finner det på denne bakgrunn klart at hensynet til forbrukerne tilsier at det nedlegges forbud mot vilråene med hjemmel i markedsføringsloven § 22.

Påbudsvedtakene med tilhørende tvangsmulkt

- (44) Når det gjelder påbudsvedtakene, finner Markedsrådet det bevist med klar sannsynlighetsovervekt at Route66usa Info AS er å anse som reisearrangør for samtlige reiser som var bestilt i 2019 for gjennomføring i 2020. Markedsrådet viser her til at selskapet overtok samtlige forpliktelser fra det maltesiske selskapet med virkning fra 1. januar 2020, jf. avsnitt (37) foran. At Route66usa Info AS ikke selv har solgt noen reiser i 2020, slik klager har anført, er derfor uten rettslig relevans.
- (45) Markedsrådet har ut fra den samlede bevisførselen funnet det bevist med klar sannsynlighetsovervekt at reisene som hadde avreise i 2020, i realiteten ble avlyst av selskapet. Etter Markedsrådets vurdering hersker det ikke tvil om at kommunikasjonen fra selskapet til kundene, slik denne er gjengitt i avsnittene (2) til (5) foran, i realiteten må likestilles med avlysning på reisearrangørens initiativ. Når det til kundene ble kommunisert at reisen ikke ville kunne gjennomføres, kan dette etter Markedsrådets vurdering ikke forstås på annen måte enn at reisen på arrangørens initiativ er avlyst. Det vises her til at selskapet har brukt uttrykk som at det er «99% sikkert at hele sesongen går i vasken i USA», som er et klart uttrykk for at reisene ikke kunne gjennomføres. Det samme gjelder meddelelser i brev til kunder om at kundens penger går tapt om de ikke avbestiller, noe som klart tilkjenner at det ikke forelå noen plan om å gjennomføre reisene. Markedsrådet kan i denne forbindelse ikke se at de eksemplene som klager har inngitt etter forhandlingene i Markedsrådet, sannsynliggjør at det i all hovedsak er kundene selv som har avbestilt reisene.
- (46) Selv om det eventuelt skulle forholde seg slik at enkelte kunder kan ha avbestilt før de mottok informasjon fra Stallvik, kan dette ikke ses å være avgjørende. Markedsrådet legger i denne forbindelse til grunn, som anført subsidiært av Forbrukertilsynet, at reisende som eventuelt har avbestilt selv etter informasjon fra selskapet, uansett har

avbestilt med rett til refusjon, jf. pakkereiseloven § 20 andre ledd. Ut fra det resultat Markedsrådet har kommet til, anses det ikke nødvendig å gå nærmere inn på Forbrukertilsynets subsidiære anførsel om at reisende som har avbestilt etter informasjon fra selskapet, uansett har rett til refusjon.

- (47) Konsekvensen av denne bevisvurderingen er at kundene som har kjøpt og delvis forhåndsbetalt reiser, har krav på tilbakebetaling med hjemmel i pakkereiseloven § 24, jf. § 23.
- (48) Når det gjelder selskapets og Stallviks argumenter knyttet til at ansvaret påhviler reiseforsikringsselskapene, herunder særlig If/Europeiske, bemerkes at plikten etter pakkereiseloven til å tilbakebetale forskuddsbetalte reiser ved avlysning, påhviler den enkelte reisearrangør, uavhengig av hvilke reiseforsikringer som eventuelt dekker slike tilbakebetalingskrav. At et reiseforsikringsselskap har dekket et krav for en kunde, innebærer ikke nødvendigvis at reisearrangørens tilbakebetalingsplikt opphører. Det følger av alminnelige pengekravsrettslige regler at forsikringsselskapene i slike tilfeller kan tre inn i kundens krav på tilbakebetaling fra reisearrangøren (subrogasjon/cessio legis). Markedsrådet kan derfor ikke se at skadeserstatningsloven §§ 4-2 og 4-3 kommer til anvendelse, slik klager har anført. Kravene i saken gjelder ikke erstatningskrav og regressoppgjør etter slike krav, men derimot krav etter pakkereiseloven § 24 om tilbakebetaling av innbetalte forskudd. Markedsrådet kan derfor ikke se at skadeserstatningsloven kommer til anvendelse i saken.
- (49) Markedsrådet finner det på dette grunnlag klart at selskapet har tilbakebetalingsplikt etter pakkereiseloven så langt det foreligger udekkede krav. Om det foreligger udekkede krav eller ikke, må avklares i ettertid.
- (50) Markedsrådet finner det etter dette klart at det foreligger hjemmel for å ilegge selskapet et påbud om å betale tilbake forskuddsbetalte reiser. Etter Markedsrådets vurdering foreligger det et behov for påbud om tilbakebetalingsplikt, idet selskapet og Stallvik fortsatt bestrider tilbakebetalingsplikten, og at betalingsfristen er overskredet med mer enn et år. Det er videre tale om relativt høye beløp for den enkelte forbruker, i størrelsesorden mellom 30 000 og 120 000 kroner. I tråd med hovedregelen i mfl. § 41 skal påbudsvedtak ledsages av en tvangsmulkt, for å sikre at vedtaket får den tilstrekkelige effektivitet. Markedsrådet kan ikke se at det foreligger særlige grunner for å unnlate å ilegge tvangsmulkt, jf. § 41 første ledd andre punktum.

Vedtakene om overtredelsesgebyr

- (51) Vilkårene for ileggelse av overtredelsesgebyr er for det første at det foreligger klar sannsynlighetsovervekt for at én eller flere av bestemmelsene i mfl. § 42 første ledd er overtrådt. For det andre må overtredelsen være vesentlig eller gjentatt. For det tredje må overtredelsen være forsettlig eller uaktsom.
- (52) Selv om ordlyden i mfl. § 42 første ledd bare viser til § 6, er det ikke tvilsomt at også brudd på bestemmelsene om villedende markedsføring i §§ 7 og 8 kan sanksjoneres med overtredelsesgebyr, jf. Prop. 93 L (2016–2017) punkt 6.4.4. Utvidelsen av adgangen til å ilegge overtredelsesgebyr for alle overtredelser av forbudet mot urimelig handelspraksis i § 6, rammer også villedende handelspraksis etter §§ 7 og 8. Grunnen er at en handelspraksis alltid er urimelig og i strid med § 6 første ledd dersom den er villedende i strid med §§ 7 og 8, jf. § 6 fjerde ledd.

- (53) Markedsrådet har funnet det bevist med klar sannsynlighetsovervekt at selskapet og Stallvik har drevet villedende og urimelig handelspraksis i strid med mfl. §§ 7 og 8, jf. § 6 fjerde ledd, jf. første ledd.
- (54) Markedsrådet viser for det første til at selskapet, med Stallvik som sentral medvirker, har gitt villedende opplysninger om passasjerers rettigheter etter pakkereiseloven, og at dette er å anse som villedning av forbrukerne etter mfl. § 7. Opplysningene som ble gitt om pakkereiseloven var klart uriktige, og disse ble gitt både i form av e-poster til kunder og per telefon. De uriktige opplysningene bestod særlig i opplysninger om at selskapet ikke hadde noe ansvar for tilbakebetalinger, at forsikringsselskapene pliktet å dekke forskuddene, og at det ikke var noen risiko for den reisende å avbestille. Markedsrådet peker i denne forbindelse på at ikke er av betydning om selskapet bare har gjengitt opplysninger fra ulike forsikringsselskaper. Opplysningene om forsikringsselskapenes ansvar kan for øvrig heller ikke ses å være gjengitt korrekt.
- (55) Når det gjelder hvilke plikter forsikringsselskapene har i situasjoner med avlysninger og avbestillinger, bemerker Markedsrådet at det, i motsetning til klagers anførsler, ikke kan anses å ha nevneverdig rettslig betydning hvilke eventuelle lovnader forsikringsselskapene måtte ha kommunisert i offentligheten. Reisearrangørens tilbakebetalingsplikt etter pakkereiseloven er selvstendige betalingsforpliktelser, uavhengig av hvilke forsikringsdekninger som foreligger.
- (56) For det andre har selskapet også ved å utelate opplysninger om den næringsdrivende identitet i kjøpsoppfordringer, drevet en villedende handelspraksis i strid med mfl. § 8, jf. 6.
- (57) Etter Markedsrådets vurdering er disse overtredelsene å anse som vesentlige, jf. mfl. § 42 første ledd. Det er i denne vurderingen lagt vekt på at den villedende handelspraksisen er utvist overfor alle selskapets kunder. Videre er det lagt vekt på at de villedende opplysningene gjelder sentrale forbrukerrettigheter knyttet til pakkereiseloven, som skal sikre forbrukernes økonomiske rettigheter, og at saken dreier seg om betydelige beløp for den enkelte forbruker. I vurderingen av om overtredelsene er å anse som vesentlige, legges det videre vekt på at selskapets handelspraksis genererte mange klagesaker til pakkereisenemnda, som traff minst elleve vedtak med rett til tilbakebetaling. Videre legges det vekt på at handelspraksisen framstår som en kritikkverdig utnyttelse av forbrukeres sårbarhet i en svært spesiell tid, under nedstengningen som følge av koronasituasjonen. Bruken av tilnærmet like foretaksnavn, i kombinasjon med manglende opplysninger om adressat for arrangør av reisene, skapte stor forvirring i markedet på en måte som er sterkt kritikkverdig.
- (58) Ileggelse av overtredelsesgebyr er betinget av at overtredelsen er gjort forsettlig eller uaktsomt, jf. mfl. § 42 første ledd. Forbrukertilsynets vedtak bygger på at både overtredelsen av mfl. § 7, jf. § 6 og mfl. § 8, jf. § 6, er forsettlig. Markedsrådet slutter seg til disse vurderingene, og viser til de vurderingene som fremgår av vedtakene punkt 10.1.2 og 5.1.2
- (59) Etter Markedsrådets vurdering er overtredelsene begått forsettlig. Det er uten betydning for skyldvurdering at klager eventuelt har hatt en annen oppfatning av handlingenes lovlighet, idet det uansett ikke er tale om en unnskyldelig rettsvillfarelse.

- (60) Markedsrådet finner det på denne bakgrunn at vilkårene for å ilegge overtredelsesgebyr mot Route66usa Info AS, er oppfylt.

Medvirkning

- (61) Markedsrådet finner det videre at det er grunnlag for å reagere mot Stallvik i hans rolle som daglig leder, eeneier og styreleder i Route66usa Info AS, etter bestemmelsen i mfl. § 39 tredje ledd første punktum. Det er Stallvik som alene har stått bak markedsføringen, og som i realiteten har initiert den handelspraksisen som har skapt en rekke problemer for kundene.

Utmålingen av tvangsmulkt og overtredelsesgebyr

- (62) Når det gjelder utmålingen av tvangsmulker og overtredelsesgebyr kan Markedsrådet ikke se at det foreligger omstendigheter i saken som gir grunnlag for å overprøve eller sette til side den skjønsmessige fastsettelsen som er foretatt fra Forbrukertilsynets side. Tvangsmulktene og gebyrene er ilagt på grunnlag av en korrekt rettsanvendelse, og kan ikke ses å avvike i klagerens disfavør fra det nivået som følger av etablert praksis.
- (63) Markedsrådet har etter dette kommet til at vedtakene om overtredelsesgebyr opprettholdes uendret.

Konklusjon

- (64) Markedsrådets konklusjon er etter dette at klagen ikke fører fram. Forbrukertilsynets vedtak blir å stadfeste.
- (65) Vedtaket er enstemmig.

Vedtak:

Markedsrådet fatter etter dette følgende vedtak:

Klagen tas ikke til følge. Forbrukertilsynets vedtak av 30. september 2021 mot Route66usa Info AS og Arve Stallvik med forbuds- og påbudsvedtak med tvangsmulkt og ileggelse av overtredelsesgebyr stadfestes.

Dokumentet er godkjent elektronisk