

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

18.11.2020

Saksnummer

2020-02336

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer i perioden 08.05.2020 - 15.05.2020. Klager innbetalte depositumet på 4 050 kroner.

Klager anfører at de ikke ville betale inn restbeløpet 8. april på grunn av Covid-19 situasjonen. Ving kansellerte reisen og vil ikke refundere innbetalt depositum.

Klager har søkt forsikringsselskapet AIG om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 4 050 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at de til enhver tid følger UD's gjeldende reiseråd.

Følgende informasjon ble sendt klager på e-post den 05.04.2020:

"Ving har i samråd med Virke Reiseliv valgt å innstille alle reiser løpende 14 dager frem i tid. Det betyr at Ving vil kontakte de som har en pakkereise til utlandet som skal gjennomføres i løpet av de neste 14 dagene og de vil motta penger igjen, jf. Pakkereiseloven § 22. For reiser lengre frem i tid enn 14 dager, gjelder ordinære avbestillingsregler". Reiserådet lød da "inntil videre" og det praktiseres med at reisene innstilles 2 uker før avreise.

Klagers avreise var den 8. mai til Kypros og klager avbestilte reisen 15. april som er mer enn 2 uker før avreise ved ikke å betale inn sluttbeløpet.

Klager mottok den 8. april en SMS fra Ving med anmodning om å betale inn sluttbeløpet på reisen som hadde forfalt den 6. april. Dette ble ikke gjort. Dersom den reisende velger å ikke innbetale sluttbeløpet, er avtalen brutt med Ving. Ving som arrangør kan da beholde et rimelig administrasjonsgebyr som i dette tilfellet var tap av depositum. <https://www.ving.no/pakkereiser-reisevilkar>

Ving anfører at klager ikke overholdt betalingsfristen for sluttoppgjøret og har derfor brutt avtalen med Ving. Klager er ikke berettiget til å få refundert innbetalt depositum da det på tidspunktet for avbestilling grunnet manglende innbetaling var mer enn to uker for gjeldende reiseråd frem til planlagt avreise.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for klagers krav om refusjon av depositum.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer i perioden 08.05.2020 - 15.05.2020. Klager innbetalte depositumet på 4 050 kroner.

Klager mottok den 8. april en SMS fra Ving med anmodning om å betale inn sluttbeløpet på reisen som hadde forfalt den 6. april. Beløpet ble ikke innbetalt av klager.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at dersom den reisende ikke innbetaler sluttbeløpet i henhold til avtalen, er avtalen brutt mellom partene. På bakgrunn av det ble reisen kansellert. I en slik situasjon må avbestillingen som klager gjør ved manglende innbetaling, anses som en avbestilling etter pakkereiseloven § 21. Tjenesteyter kan da beholde et rimelig administrasjonsgebyr. Depositumet ansees som et rimelig avbestillingsgebyr. Nemndas flertall kan ikke se at klager på tidspunkt for avbestilling hadde rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Det vises i den sammenheng til at reisen først var 8. mai og avbestillingen skjedde allerede 15. april. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, påpeker at det er forståelig at de reisende ikke betalte resten av turen (utover depositumet) under en pågående pandemi der alle var frarådet ikke å reise fra myndighetene og der fare for kansellering av turen kort tid etter var stor. De må derfor kunne følge pakkereiselovens ordinære regler om rett til avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter, siden pandemien er en ekstraordinær situasjon for de reisende. Dette følger også av prinsippet om lojalitet i kontraktsforhold, jfr. Avtalelovens § 36. Etter mindretallets oppfatning kan ikke tidligere bransjepraksis og tidligere lovgivning om en 14 dagers regel legges til grunn i saker etter ny pakkereiselov. Regelen er ikke videreført i ny lov eller i de alminnelige vilkår for pakkereiser, og en slik praksis vil derfor stride mot forbudet i pakkereiseloven § 3 om å fravike loven til ulempe

for den reisende. Mindretallet er derfor av den klare oppfatning at klager må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.
Vedtaket er fattet under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)