

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-02202

Tjenesteytere

Saigon Tours AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Vietnam i perioden 28.03.2020 - 13.04.2020. Totalpris 54 700 kroner.

Klager avbestilte reisen den 13.03.2020. Klager anfører at avbestillingen er innenfor 14 dager før avreise som gir klager rett til å få tilbakebetalt halve kostnaden på reisen. Klager anfører at Saigon Tours AS skal tilbakebetale 50 % av reisens kostnad da avbestilling skjedde innenfor frist.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har blitt tilkjent dekning/erstatning. Utfall: Europeiske har refundert 27 350 kroner.

Klagers krav: Refusjon av 50 % av reisens pris, 27 350 kroner fra Saigon Tours.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har lagt ved Saigon Tours e-post av 25.03.2020 kl. 04:35 hvor de bekrefter klagers avbestilling av reisen den 28.03.2020, mottatt den 13.03.2020. Saigon Tours anfører at avbestillingen gir ikke grunnlag for refusjon.

Saigon Tours AS har ikke besvart nemndas to henvendelser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Vietnam i perioden 28.03.2020 - 13.04.2020. Totalpris 54 700 kroner.

Klager avbestilte reisen den 13.03.2020. Klager har fått refundert halvparten av reisens kostnader av sitt forsikringsselskap og krever nå at tjenesteyter skal anfører tilbakebetaler 50 % av reisens kostnad da avbestilling skjedde innenfor frist.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse når det er mer enn 14 dager før avreise. Når klager kansellerer før avreise følger det av bransjepraksis og gammel pakkereiseloav at det gjelder en 14 dagers regel etter pakkereiseloven § 22. Nemnda kan derfor ikke se at klager hadde rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 på det tidspunkt han valgte å avbestille reisen. Klagers avbestilling ble uansett foretatt før UD kom med sine anbefalinger den 14.03.2020. Etter nemnda sin vurdering er det anledning til å avbestille reisen etter pakkereiseloven § 21 også etter fristene som følger av alminnelige reisevilkår punkt 5.2. Dette innebærer at klager skal ha anledning til å avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr etter pakkereiseloven § 21. Dersom dette ikke er konkretisert, som er tilfellet i denne saken, skal det settes til arrangørens kostnader ved å booke reisen. Dette vil i realiteten innebære at kostnadene kan settes til arrangørens tap ved en avbestilling jf. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 fjerde ledd. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den klare oppfatning at klager må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Etter mindretallets oppfatning kan ikke tidligere bransjepraksis og tidligere lovgivning om en 14 dagers regel legges til grunn i saker etter ny pakkereiseloav. 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. Pakkereiseloven § 22 åpner for å avbestille pakkereiser uten å betale gebyr ved ekstraordinære omstendigheter. Covid-19 pandemien må anses som en ekstraordinær omstendighet. I alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.1 presiseres at dette bl.a. gjelder når det konstateres «farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte og som vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen eller transporten av kunden til reisemålet.» Det fremgår verken av loven eller av de alminnelige vilkår at gebyrfri avbestilling forutsetter at Utenriksdepartementet har frarådet å reise. Etter mindretallets mening vil det stride mot pakkereiseloven § 3 inkorporere et slikt vilkår i de reisendes rett til gebyrfri avbestilling, da dette i realiteten vil innebære at loven fravikes til ulempe for de reisende.

Klager avbestilte reisen den 13. mars, dvs. dagen etter at regjeringen på sin pressekonferanse hadde frarådet å reise ut av Norge annet enn der det var strengt nødvendig. En feriereise er ikke strengt nødvendig, og klager valgte derfor å følge regjeringen sitt ønske. At Utenriksdepartementet først publiserte sin skriftlige fraråding dagen etter, kan etter mindretallets oppfatning ikke være avgjørende for klagers rett til gebyrfri avbestilling.

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)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)