

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

07.12.2020

### Saksnummer

2020-03284

### Tjenesteytere

Nordmanns-Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for syv personer med fly til Miami, hotell og cruise i Karibia i perioden 09.07.2020 - 18.07.2020. Totalpris 167 260 kroner.

Klager avlyste reisen den 07.05.2020 klokken 10:08. Årsaken var Covid-19.

Klager tar til etterretning at Nordmanns-Reiser forholder seg til klager ikke betalte faktura på forfallsdato. Klager anfører at årsaken var all informasjon om Covid-19 som antydte at det ikke ville bli utenlandsreiser i 2020 hvor det skulle samles mange mennesker, som for eksempel på et cruise med opptil 5 000 mennesker på 1 båt. Klager ønsket ikke klager å betale ytterligere 150 000 kroner for reisen. Han ville da ha betalt totalt 170 000 kroner for en reise han ikke kunne delta på grunnet Covid-19 situasjonen.

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

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 18 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordmanns-Reiser anfører at klager ikke har innbetalt slutfaktura for reisen som hadde forfall 6. mai 2020. Nordmanns-Reiser varslet klager om at reisen var å anse avbestilt fra klagers side dersom slutfaktura ikke ble innbetalt, jf. e-post korrespondanse.

Klager valgte selv å avbestille reisen i e-post av 7. mai 2020. Nordmanns-Reiser anfører at det var mer enn 14 dager til avreise den 7. mai og det var ingen gjeldende reiseråd fra UD for avreisedagen.

Nordmanns-Reiser viser til sine avbestillingsvilkår som ble sendt klager ved bestilling, punkt 2.1a i Nordmanns-Reisers generelle betingelser. Som opplyst til klager har Nordmanns-Reiser betalt avbestillingsgebyr til MSC, noe som ikke refunderes fra dem. Nordmanns-Reiser mener klager har ikke rett på refusjon av det innbetalte depositumet som utgjør 2 500 kroner pr. person for 7 personer, i tillegg til servicegebyret på 500 kroner.

Nordmanns-Reiser viser til forsikringsselskapets informasjon om at de vil foreta en ny vurdering dersom Pakkereisenemnda avslår saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nordmanns-Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for syv personer med fly til Miami, hotell og cruise i Karibia i perioden 09.07.2020 - 18.07.2020. Totalpris 167 260 kroner. Klagers krav er refusjon av depositumet på 18 000 kroner.

Klager avlyste reisen den 07.05.2020 klokken 10:08. Årsaken var Covid-19. Nordmanns-Reiser anfører at klager ikke har innbetalt slutfaktura for reisen som hadde forfall 6. mai 2020. Nordmanns-Reiser varslet klager om at reisen var å anse avbestilt fra klagers side dersom slutfaktura ikke ble innbetalt, jf. e-post korrespondanse.

Nemnda 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 pakkereiselov 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. 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. Når avbestillingsgebyret er ikke konkretisert i avtalen må dette settes til tjenesteyters utgifter ved avbestillingen. Nemnda kan ikke se at det aktuelle beløpet er urimelig høyt sett hen til avbestillingstidspunktet. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener at klager har krav på refusjon av innbetalt depositum i dette tilfellet. Klager avbestilte sin reise til den 7. mai i tråd med Utenriksdepartementets fraråding om å reise ut av landet publisert den 14. mars. Ifølge pakkereiseloven § 22 har de reisende rett til gebyrfri avbestilling av sin reise i ekstraordinære situasjoner som denne, og etter lovens § 24 har selskapet da plikt til å «betale tilbake alle beløp som er innbetalt for reisen. I tillegg vises til at § 3 bestemmer

at «loven ikke kan fravikes ved avtale til ulempe for den reisende. Uansett mener mindretallet at en 14 dagers frist forut for avreiser ikke er lovregulert. Pakkereiseloven § 3 er ufravikelig til vern for forbruker. Det kan da ikke legges inn ekstra vilkår utover lovens ordlyd. Dette fremgår heller ikke av alminnelige vilkår for pakkereiser.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak er avsagt under dissens.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)