

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01390

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på El Duque, Playa de Fanabe, Tenerife i perioden 15.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 13 552 kroner.

Klager avbestilte reisen 12. mars 2020 og krever tilbakebetalt ilagt gebyr for avbestilt pakkereise med støtte i Pakkereiselovens §22 og Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.1.

Den Norske Regjering med statsminister og folkehelseminister mm. avholdt offisiell pressekonferanse den 12. mars kl. 14:00 i radio/ TV/Net.

Hovedpunkter:

"Unngå fritidsreiser og andre unødvendige reiser inkl. kollektivreiser.

Nordmenn i utlandet bes komme hjem raskest mulig.

Hvor lenge flytrafikken i Europa vil være åpen er usikkert.

Vi er i en helt spesiell situasjon og de strengeste tiltak i fredstid settes i verk."

For øvrig:

WHO erklærte Covid-19 som en Global Pandemi 11.03.2020.

Klagers reisemål Tenerife hadde fått sine første smittetilfeller, og hotell med over 1 000 gjester var satt i karantene.

Kaos på Europas flyplasser.

Norge stengte ned 12.03.2020.

Da klager avbestilte 12.03.2020 kl. 15:57 fikk de ingen informasjon om alternativ til avbestilling, avventing, ombooking eller pakkereiseloven. Klager satt i lang kø både med forsikringsselskap og TUI og situasjonen føltes kaotisk.

Klager skriver at det er mulig de har tatt feil i forhold til når TUI gav beskjed om at de ikke fikk pengene tilbake, men det er ikke hovedpoenget. Retten til å få pengene/ gebyret tilbake, endres ikke selv om klager skrev to ulike e-poster til TUI.

Det var ikke klager som kunder som vurderte reisen som uforsvarlig å gjennomføre. Klager anfører at det var de offisielle norske myndigheter som sa: Hold dere hjemme i egen bolig og foreta kun helt nødvendige besøk utendørs. Skoler, barnehager, arbeidsplasser etc. skulle lukkes.

Klager mener Pakkereiselovens tekst og §22 må komme til anvendelse og datoen for når norske myndigheter «stengte Norge» var 12. mars 2020.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Krav: 13 552 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 2. februar 2020 bestilte klager en reise for to personer.

Som det fremgår av både bekreftelse og billett, er det i henhold til pkt. 7.2 i pakkereiseloven, kundens plikt å gjøre seg kjent med TUIs betingelser, generelle informasjon og reisevilkår som kan leses på tui.no.

TUI følger alltid Utenriksdepartementets anbefalinger og reiseråd og i de situasjoner hvor UD fraråder reiser til et eller flere reisemål, kan TUIs kunder alltid endre eller avbestille reisen kostnadsfritt.

Klager hadde avreise den 14. mars 2020. UD og regjeringen i Norge sendte først ut pressemelding den 14. mars 2020 kl. 09:24 og frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige. Klager avbestilte selv sin reise den 12. mars 2020. Reisen ble avbestilt med fullt gebyr i henhold til TUIs avbestillingsregler og vilkår.

Klager skriver i e-post av 15. april 2020 til TUI: 'Vi fikk beskjed av dere på telefon at reisens beløp på 13.552 kr ikke ville bli refundert', men i e-post av 29. april til TUI skriver klager: 'Vi vil også påpeke at TUI ikke informerte oss om at vi ikke vil få igjen pengene når vi avbestilte reisen (har dere ikke en informasjon og opplysningsplikt?)'. TUI viser til at disse to uttalelsene er motstridende.

TUI anfører at det må foreligge en uttalelse fra offisiell myndighet som fraråder reiser til et bestemt område eller land for at §22 i pakkereiseloven skal komme til anvendelse. Det er ikke opp til kundene selv å vurdere når de mener det er uforsvarlig å reise.

Først den 14. mars 2020 kl. 09:24 gikk UD og regjeringen i Norge ut med en pressemelding der de frarådet reiser til alle land som ikke var strengt nødvendige. TUI kansellerte alle reiser fra 14. mars til 14. april 2020 med full tilbakebetaling av reisens pris.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på El Duque, Playa de Fanabe, Tenerife i perioden 15.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 13 552 kroner.

Klager avbestilte reisen 12. mars 2020 og krever tilbakebetalt ilagt gebyr for avbestilt pakkereise med støtte i Pakkereiselovens §22 og Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.1.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reiselivsrepresentantene, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt den 12.03.2020. Det vises i den forbindelse til at UD først kom med sin reiseanbefaling den 14.03.2020. Selv om situasjonen i Spania var alvorlig var det først den 13.03.2020 at Spania erklærte unntakstilstand som ble effektivt den 14.03.2020. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet bestående av forbrukerrepresentantene, mener at pakkereiseloven § 22 åpner for å avbestille pakkereiser uten å betale gebyr ved ekstraordinære omstendigheter. Covid-19 pandemien må åpenbart 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 ikke av verken lovtekst eller de alminnelige vilkår at det i tillegg skal kreves offisielt råd fra Utenriksdepartementet om ikke å reise. En innfortolkning av et slikt vilkår vil etter mindretallets mening stride med pakkereiseloven § 3 som slår fast at loven ikke kan fravikes til ulempe for den reisende. Mindretallet vil i tillegg vise til at regjeringen på sin pressekonferanse den 12. mars, dvs. samme dag som klager avbestilte turen, sterkt oppfordret alle til ikke å reise utenlands på fritidsreiser. Etter mindretallets mening kan det derfor uansett ikke være riktig å legge avgjørende vekt på at UD først den 14. mars gikk ut med generell fraråding mot å reise ut av landet. På avbestillingstidspunktet var det oppslag på nyhetene om smitte på Tenerife

og at hotell holdt 1000 gjester i karantene. Etter mindretallets mening må klager gis medhold i denne saken.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak avsagt under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)