

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av avbestillingsgebyr grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01182

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Riu Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 21.03.2020. Totalpris 21 314 kroner.

Med bakgrunn i reiserådet om koronapandemi fra klagers forsikringsselskap gjeldende fra 12.03.2020, valgte klager å avbestille reisen den 13.03.2020. Offisielt reiseråd fra UD kom først 14.03.2020.

Verken klagers forsikringsselskap Gjensidige eller TUI Norge AS vil refundere klagers reise. Gjensidige hevder det er TUI sitt ansvar med henvisning til pakkereiseloven, mens TUI hevder de ikke har ansvar før reiserådet fra UD ble gitt den 14.03.2020.

Klagers avreisedato var 14.3.2020 og DY9468 hadde avgang kl. 06.05 om morgenen. Klager anfører at det kun var 8 personer om bord.

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

Klagers krav: 21 314 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 25. juli 2019 bestilte klager en reise for to personer på TUIs nettsider. For å bestille en reise med TUI på www.tui.no, må man aktivt klikke i en rubrikk at man har lest og akseptert vilkårene for reisen. Ved siden av rubrikken, kan man trykke på en lenke og

lese reisevilkårene. Som kunde er man forpliktet til dette, jf. reisevilkårene pkt. 7.2. TUI har lagt ved vilkårene.

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, og flyet DY9468 gikk som planlagt kl. 06:05. UD og regjeringen i Norge sendte først ut pressemelding den 14. mars 2020 og frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige.

Klager avbestilte selv sin reise den 13. mars 2020 kl. 19:22. Reisen ble avbestilt med fullt gebyr i henhold til TUIs avbestillingsregler og vilkår.

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.

I §23 i pakkereiseloven fremgår det at arrangøren kan avlyse pakkereisen som følge av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Først den 14. mars 2020 kl. 09:24 gikk Utenriksdepartementet 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 et dobbeltrom på Hotel Riu Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 21.03.2020. Totalpris 21 314 kroner.

Klager hadde avreise den 14. mars 2020, og flyet DY9468 gikk som planlagt kl. 06:05. UD og regjeringen i Norge sendte først ut pressemelding den 14. mars 2020 og frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige. Klager avbestilte selv sin reise den 13. mars 2020 kl. 19:22. Reisen ble avbestilt med fullt gebyr i henhold til TUIs avbestillingsregler og vilkår.

Det var først den 14.03.2020 at det kom statlige anbefalinger om utreise pga. Covid-19 pandemien. Klager har fremsatt krav om å få refundert hele eller deler av reisens kostnad.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og forbrukerrepresentantene, mener at pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt den 13.03.2020. Selv om UD ikke kom med sitt reiseråd før den 14.03.2020, vektlegger flertallet at Spania hadde erklært unntakstilstand den 13.03 som ble effektivt 14.03.2020, samt at UD allerede den 12.03 hadde kommet med anbefalinger om å ikke reise til enkelte deler av Spania. Flertallet anbefaler at klager gis medhold.

Mindretallet, reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse før etter 14.03.2020 som er tidspunktet for den offisielle anbefalingen fra UD. Nemnda bør ikke fravike tidligere, langvarig nemndspraksis som legger UDs reiseråd til grunn for § 22-vurderingene. I motsatt fall, vil nemnda åpne opp for prosessdrivende individuelle og subjektive vurderinger av hver enkeltreise. Mindretallet mener at klager skal belaste avbestillingsgebyret.

Mindretallet viser til at «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» i pakkereiseloven §§ 22, jf. 8 i) er legaldefinert som «en situasjon som den part som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og der konsekvensene ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet». Klager ville hatt «kontroll» over situasjonen ved å avvente til UDs offisielle reiseråd forelå. Ettersom klager likevel valgte å avbestille før et offisielt reiseråd forelå, kan dette refusjonstapet ikke belastes arrangør. Avbestillingsgebyret vil således påløpe klagers avbestilling.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet 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)