

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

28.08.2020

### Saksnummer

2020-01185

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Sunprime Ocean Viewi, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 15.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 17 900 kroner.

Klager avbestilte reisen den 12.03.2020 grunnet korona viruset.

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

Klagers krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 12. mars gikk regjeringen ut med anbefalinger til det norske folk for å unngå spredning av smitte. Først den 14.mars kunngjorde Utenriksdepartementet at de inntil videre fraråder alle reiser som ikke er nødvendige.

Ving forholder seg alltid til reiseråd fra UD og følger pakkereiseloven. Det betyr at reisende som har avbestilt før den 14. mars må forholde seg til ordinære avbestillingsvilkår som ble opplyst ved avbestilling.

Ving anfører at klager fikk informasjon om vilkårene for avbestilling og at de rådet klager til å avvente situasjonen de nærmeste dagene for å se om UD ville komme med reiseråd. Dersom UD kom med reiseråd, ville Ving kansellere avgangen og refundere reisens pris.

Klager ønsket ikke å avvente og valgte å avbestille reisen. Ving er trygge på at vilkårene for avbestilling er fulgt og at klager har vært klar over hva som har gjaldt for seg og sin reise.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for å refundere det innbetalte beløpet for reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Sunprime Ocean Viewi, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 15.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 17 900 kroner.

Klager avbestilte reisen den 12.03.2020 grunnet Covid-19 pandemien.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og representantene fra reisebransjen, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse for klagers avbestilling den 12.03.2020. Flertallet har i sin vurdering vektlagt at UD først kom med sin anbefaling den 14.03.2020 som frarådet utenlandsreiser. UD anbefalte også å ikke reise til Madrid, Baskerland og La Rioja i Spania den 12. mars da dette var da de områdene med størst smitte økning på det tidspunktet. Kanariøyene var på dette tidspunktet ikke omfattet av reiserådet og per 13. mars var det 51 smittede på Kanariøyene og ingen dødsfall registrert der. Spania erklærte deretter unntakstilstand den 13. mars som ble effektivert den 14. mars. Etter flertallets vurdering kommer ikke pakkereiseloven § 22 om gebyrfri avbestilling til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt. Flertallet bemerker at det likevel er anledning til å avbestille reisen etter pakkereiseloven § 21. Dette innebærer at klager skal ha anledning til å avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr. Dersom dette ikke er konkretisert, som er tilfellet i denne saken, skal det settes til arrangørens kostnader ved å booke reisen. Dette vil innebære i realiteten 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, 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 sterkt oppfordret alle til ikke å reise utenlands på fritidsreiser. Mange avlyste sine reiser i etterkant av denne pressekonferansen. 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. Klagers reisemål Tenerife hadde fått sine første smittetilfeller, og hotell med over 1 000 gjester var satt i karantene. Kaos rådet på Europas flyplasser.

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)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)