

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris ved avbestilling grunnet Covid-19.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-02000

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotel Idyll Suites, Playa del Cura, Gran Canaria i perioden 14.03.2020-21.03.2020. Totalpris 13 596 kroner.

Klager avbestilte reisen den 13. mars kl. 14:53 grunnet covid-19.

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

Klagers krav: Refusjon av reisens pris for den ene personen i reisefølget 6 798 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 20. februar 2020 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 avbestilte reisen den 13. mars kl. 14:53. UD og regjeringen i Norge sendte først ut pressemelding den 14. mars 2020 og frarådet alle reiser som ikke var strengt

nødvendige. 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.

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

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotel Idyll Suites, Playa del Cura, Gran Canaria i perioden 14.03.2020-21.03.2020. Totalpris 13 596 kroner.

Klager avbestilte reisen den 13. mars kl. 14:53 grunnet covid-19.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentanten og nemndsleder, mener pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse selv om de offisielle reiserådene først kom den 14.03.2020. Spania hadde den 13.03.2020 erklært unntakstilstand som ble effektivt 14.03.2020. UD hadde videre den 12.03. frarådet reiser til enkelte steder i Spania, samt at smitten i Spania var økende. Flertallet anbefaler at klager gis medhold i sin klage.

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 belastes avbestillingsgebyret.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)