

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

18.11.2020

### Saksnummer

2020-03013

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering på Hotel Armeni Beach, Lefkas, Hellas i perioden 29.06.2020 - 13.07.2020. Totalpris 6 000 kroner.

Klager avbestilte reisen grunnet Covid-19.

Klager viser til Pakkereiselovens § 22 og til uttalelse fra deres forsikringsselskap som viser til at klager har krav på å få tilbake det innbetalte beløpet direkte fra Apollo: «Den reisende har rett til å avbestille pakkereisen før den begynner, uten å betale gebyr, dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen, eller transporten av personer til bestemmelsesstedet.»

Klagers krav: Refusjon av avbestillingsgebyret på 500 kroner per person, totalt 1 500 kroner.

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen 1. oktober 2019 og avbestilte reisen den 13. mai 2020.

Reisefølget på tre personer har bestilt en pakkereise med fly og hotell til Lefkas, Hellas. 14 dager med avreise fra Sola den 29.06.2020. UD videreførte den 3. april 2020 sitt reiseråd fra 14. mars 2020, og reiserådet gjaldt per da inntil videre. Dette betyr at reiserådet gjaldt

fortløpende 14 dager frem i tid. Apollo anfører at de alltid følger UDs reiseråd, og stoppet derfor i samråd med Virke Reiseliv alle Apollos pakkereiser 14 dager fremover.

For reiser med avreise etter den gitte 14 dagers perioden var vanlige avbestillingsvilkår gjeldende; 500 kroner pr. person i avbestillingskostnad frem til 30 dager før avreise. Dersom UDs reiseråd hadde blitt utvidet til en lengre periode, og dette medførte at man fikk sin reise innstilt, ville det bli utbetalt full refusjon fra Apollo. Som turoperatør har Apollo ingen ekspertise i helsemessige eller sikkerhetspolitiske spørsmål, og Apollo forholder seg derfor til de råd og anbefalinger som gis av UD.

Reisefølget avbestilte reisen den 13.05.2020 og ble informert om at avbestillingskostnaden var 500 kroner per person.

Da avbestillingen ble gjort på et tidspunkt hvor UDs reiseråd ikke gjaldt for perioden reisen skulle gjennomføres, kan Apollo ikke se at det er grunnlag for refusjon av avbestillingskostnaden.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering på Hotel Armeni Beach, Lefkas, Hellas i perioden 29.06.2020 - 13.07.2020. Totalpris 6 000 kroner. Klager bestilte reisen 1. oktober 2019 og avbestilte reisen den 13. mai 2020. Klagers krav er refusjon av avbestillingsgebyret på 500 kroner per person, totalt 1 500 kroner.

Pakkereisenemnda 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 pakkereiseloav at det gjelder en 14 dagers regel etter pakkereiseloven § 22. Det følger av forarbeidene til ny pakkereise lov at fraværet av 14 dagers regelen ikke skulle være til hinder for bruk av gammel praksis. Det sentrale er hvorvidt avbestillinger skjer på et tidspunkt hvor det er unngåelige eller ekstraordinære omstendigheter. I ettertid åpnet Norge opp for reiser til Hellas på det aktuelle reisetidspunktet ettersom pandemien roet seg noe ned midt på sommeren. 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. Det fremkommer av avtalen mellom partene at avbestillingskostnadene frem til 30 dager før avreise er 500 kroner pr. person. Flertallet anser det som rimelig. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den klare oppfatning at klager i denne saken må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Selv om UD sitt råd om ikke å reise utenlands i første omgang gjaldt fra den 14. mars fram til 14. april og reisen skulle ha startet den 29.06, ble frarådingen «opprett holdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 20. Det dreide seg m.a.o. om en forlengelse av allerede gjeldende fraråding mot å reise utenlands, og ikke et nytt reiseråd. Mindretallet viser til at avbestilling ble foretatt den 13. mai 2020. Sannsynlighet for en forlenging av UD sitt reiseråd var derfor stor på dette tidspunktet, noe både bransjen og de reisende må anses for å være innforstått med. Etter mindretallets oppfatning vil det være urimelig og i strid med prinsippene i avtaleloven § 36 å kreve at klager skulle ha måttet ventet med å avbestille sin reise til etter kansellering ble foretatt eller til etter frarådingen ble forlenget.

Etter mindretallets oppfatning kan ikke tidligere bransjepraksis og tidligere lovgivning om en 14 dagers regel legges til grunn i saker etter ny pakkereislov. Regelen er ikke videreført i ordlyden i ny lov eller i de alminnelige vilkår for pakkereiser, og en slik praksis vil derfor stride mot forbudet i pakkereiseloven § 3 om å fravike loven til ulempe for den reisende.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er avsagt under disses.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)