

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet ved avbestilling grunnet Covid-19.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01629

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for seks personer med innkvartering på Hotel Blue Star Gran Oasis Resort, Playa de las Americas, Tenerife i perioden 05.04.2020 - 12.04.2020. Totalpris 72 000 kroner.

Klager ga beskjed om kansellering den 13.03.2020 kl. 13:03.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Klagers krav: 13 000 kroner + tort og svie på 5 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 28. oktober 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. I de situasjoner hvor UD fraråder reiser til et eller flere reisemål, kan TUIs kunder alltid endre eller avbestille reisen kostnadsfritt.

TUI anfører at klager avbestilte reisen den 13. mars kl. 15:44. 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 gebyr i henhold til TUIs avbestillingsregler og vilkår. Klager har ikke fått refundert depositumet på reisen.

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

Klagen gjelder en pakkereise for seks personer med innkvartering på Hotel Blue Star Gran Oasis Resort, Playa de las Americas, Tenerife i perioden 05.04.2020 - 12.04.2020. Totalpris 72 000 kroner.

Klager ga beskjed om kansellering den 13.03.2020 kl. 13:03.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse når avbestillingen skjer 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. 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 etter pakkereiseloven § 21. Dersom dette ikke er konkretisert, som er tilfellet i denne saken, skal det settes til arrangørens kostnader ved å booke reisen. Dette vil i realiteten innebære 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, forbrukernes representant, mener at pakkereiseloven § 22 åpner for å avbestille pakkereiser uten å betale gebyr ved ekstraordinære omstendigheter. Coronapandemien 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 mot pakkereiseloven § 3 som slår fast at loven ikke kan fravikes til ulempe for forbrukeren.

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 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.

Uansett mener mindretallet at en 14 dagers frist forut for avreiser ikke er lovregulert. Pakkereiseloven § 3 er ufravikelig til vern for forbruker. Det kan da ikke legges inn ekstra vilkår utover lovens ordlyd. Dette fremgår heller ikke av alminnelige vilkår for pakkereiser.

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)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)