

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

20.01.2021

### Saksnummer

2020-03522

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 22 personer til Rethymnon, Kreta i perioden 03.10.2020 - 10.10.2020. Totalpris 175 437 kroner.

Klager kansellerte reisen den 23.06.2020 fordi "Golden Age Festivald Rethymno 2020" som de skulle være med på ble avlyst på grunn av Covid-19.

I forbindelse med gruppens reise til Kreta for å delta på Golden Age, som er et internasjonalt idrettsarrangement, ble bestilling av fly og hotell gjort av klager på vegne gruppen gjennom reisebyrået Ticket. Totale kostnader for reisen var 175 437,36 kroner som skulle betales i 3 avdrag. De 2 første avdragene ble innbetalt, totalt 123 311 kroner. Siste avdrag 52 126,36 kroner ble ikke innbetalt slik at 123 311 kroner er det endelige innbetalte beløp.

Grunnet korana krisen ble arrangementet på Kreta avlyst. Regjeringens reiseråd og definisjon av Kreta som «rød sone», og at man skulle unngå unødvendige reiser, gjorde i tillegg at gruppen valgte å kansellere reisen. Gruppen ba Ticket om refusjon av det innbetalte beløp på 123 311 kroner, men de fikk beskjed om at de ville få refundert 43 417 kroner. Dette beløpet ble utbetalt noe senere. Gruppen klaget på Tickets beslutning med blant annet henvisning til paragraf 22 i lov om pakkereiser hvor det står at hele beløpet skal refunderes uavkortet i en situasjon som den vi har i dag. Ticket svarer at flyet gikk som planlagt og at de ikke gi ytterligere refusjon.

Klager finner dette urimelig og vet at andre grupper med samme reisemål til det samme arrangementet har fått refundert 100 % av sitt innbetalte beløp. Klager ber derfor om  $123\,311 - 43\,417 = 79\,894$  kroner blir refundert av Ticket.

Klager har i e-post til Ticket dat. 7. august har klager skrevet at de mener de har krav på sitt forskudd 123 311,00 kroner – 13 090 kroner (22 x 595) = Totalt 110 221 kroner. I brev til Pakkereisenemnda dat. 18.11.2020 er klagers krav: 79 894 kroner.

Klager skriver at de har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Den 6. september 2019 bestilte klager en tur for en gruppe på 22 personer med fly og hotell til Kreta, Hellas med avgang 3. oktober 2020. Klager fikk tilsendt vilkårene for pakkereiser den 16.10. 2019.

Den 18. juni kansellerte klager. Siden det var mer enn to måneder til avreise, kunne Ticket bare refundere produktene der de mottok refusjon fra leverandøren. Ticket anfører at klager hele tiden har vært innforstått med det administrative gebyret.

Klager har fått refundert hotellkostnader og har fått refusjon for de flybillettene som var refunderbare, i tillegg til skattene på de flybillettene som ikke var refunderbare. Det fremgår av klagers kvittering at billettene ikke refunderes ved kansellering.

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for 22 personer til Rethymnon, Kreta i perioden 03.10.2020 - 10.10.2020. Totalpris 175 437 kroner.

Klager kansellerte reisen den 23.06.2020 fordi "Golden Age Festivald Rethymno 2020" som de skulle være med på ble avlyst på grunn av Covid-19. Klagers avlysning skyldtes ikke bare avlysning av arrangementet, men også smittefare pga. Covid-19.

Klager ber derfor om  $123\,311 - 43\,417 = 79\,894$  kroner blir refundert av Ticket.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt. Slik flertallet ser det var det på avbestillingstidspunkt fullt mulig at reisen kunne gjennomføres og da må klagers avbestilling reguleres av pakkereiseloven § 21. Flertallet 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, forbrukerrepresentantene, er av den klare oppfatning at klagerne må få medhold i sitt krav på refusjon av restbeløpet med hjemmel i pakkereiseloven § 22. Pandemien og smittespredningen har truffet globalt og har gått i bølger. Den har medført nedstengning samt mye usikkerhet og frykt, og var også til stede i Europa og i Hellas på avbestillingstidspunktet selv om smittefaren varierte gjennom sommeren. Norske myndigheter har under hele pandemien vært klare i sitt råd om å bli hjemme og ikke reise annet enn der det var høyst nødvendig. Etter mindretallets mening er derfor vilkåret for gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 oppfylt, jf. at det hadde inntruffet «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette». I alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.1 presiseres at dette bl.a. gjelder ved "farlige smittsomme sykdommer" på destinasjonen. Etter pakkereiseloven § 3 kan ikke lovens regler avvikes til ulempe for de reisendes krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22.

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)  
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)  
Linda Nordvold (Ving Norge AS)  
Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)