

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-02345

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering på Hotel Nana Golden Beach, Hersonissos, Kreta i perioden 05.07.2020 - 12.07.2020. Totalpris 52 308 kroner.

Med bakgrunn i usikkerhet knyttet til mulig utreise grunnet Covid-19, valgte klager å avbestille reisen den 14.04.2020 før restbeløpet skulle innbetales. Det var da mye som tydet på at det ikke ville bli gjennomført utenlandsreiser til Kreta sommeren 2020.

UD hadde ikke innført utreiseforbud den 14.04.2020 og klager fikk derfor fratrullet et gebyr på 500 kroner per person, totalt 2 000 kroner fra tilbakebetalingen av depositumet.

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

Klagers krav: 2 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok kontakt med Apollo via e-post den 14.04.2020 vedrørende mulig avbestilling av sin reise, og ble da informert om følgende: "Utenriksdepartementet videreførte 3. april 2020 sitt reiseråd fra 14. mars, og reiserådet gjelder pr. i dag inntil videre. Dette betyr at reiserådet gjelder fortløpende 14 dager frem i tid. Vi følger alltid UD's reiseråd, og stopper derfor i samråd med Virke Reiseliv alle våre pakkereiser 14 dager fremover *). For reiser med avreise etter den gitte perioden er det pr. i dag fortsatt vanlige avbestillingsvilkår som gjelder. Skulle det vise seg at UD's reiseråd utvides til en lengre periode, og dette da skulle medføre at din reise blir innstilt, vil det bli utbetalt full refusjon.

Ved avbestilling som ikke omfattes av UD's reiseråd beholder vi kr 500,- pr. person i avbestillingskostnad. Gebyret er til informasjon det samme frem til 30 dager før avreise. *) Varigheten av reiserådet betyr i praksis at reisene kanselleres 14 dager frem i tid. 3. april vil reiser t.o.m. 17. april kanselleres. Gjelder reiserådet f.eks. fra 14. april, vil dette bety at reiser t.o.m. 28. april kanselleres."

Klager ble bedt om å bekrefte dersom de fortsatt ønsket å avbestille. Klager tok kontakt på nytt den 06.05.2020 og bekreftet at de ønsket å avbestille reisen. Klager mottok en bekreftelse på avbestillingen fra Apollo den 07.05.2020, hvor avbestillingskostnaden på 500 kroner per person var oppgitt.

Apollo anfører at de som turoperatør ikke har noen ekspertise i helsemessige eller sikkerhetspolitiske spørsmål, og at de derfor alltid forholder seg til de råd og anbefalinger som gis av norsk UD.

I og med at klager avbestilte reisen før UD's reiseråd gjaldt, 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 fire personer med innkvartering på Hotel Nana Golden Beach, Hersonissos, Kreta i perioden 05.07.2020 - 12.07.2020. Totalpris 52 308 kroner.

Med bakgrunn i usikkerhet knyttet til mulig utreise grunnet Covid-19, valgte klager å avbestille reisen den 14.04.2020 før restbeløpet skulle innbetales. Det var da mye som tydet på at det ikke ville bli gjennomført utenlandsreiser til Kreta sommeren 2020.

Klager har fremsatt krav på 2 000 kroner som tilsvarer depositum på 500 per person som ble fratrasket ved avbestilling.

Pakkereisenemnda 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 pakkereiselov 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 men da til et fastsatt gebyr på 2000 kroner som er fratrasket fra tjenesteyter. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukernes representant, 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 ble frarådingen «opprettholdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 2020. Etter mindretallets oppfatning vil det være urimelig og i strid med prinsippene i avtaleloven § 36 å kreve at klager skulle ha måttet vente med å avbestille sin reise til etter kansellering ble foretatt.

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)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)