

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt beløp ved avbestilling grunnet Covid-19.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01892

Tjenesteytere

Vacanza In

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 5 personer med innkvartering 3 netter på Hotel La Badia Sorrento i Sorrento og 7 netter på Villa Trullo La Dolce Vita Si an Michele Salentino, Italia og fly Oslo - Napoli, retur Brindisi - Oslo i perioden 05.05.2020 - 15.05.2020. Totalpris 74 750 kroner.

Klager avbestilte reisen den 28. mars 2020 da reisefølget hadde sykdommer slik at de var i risikogruppen. Vacanza In informerte klager om klager måtte søke om å få forskuddet for reisen refundert fra sitt forsikringsselskap.

Vacanza In henviste til sine reisevilkår som klager ikke kan se å ha mottatt før 17.06.2020. Klager anfører at "reisevilkårene" er meget ensidig vektet i favør Vacanza In.

Klager anfører at det i alminnelige vilkår for pakkereiser" kapittel 5 pkt. 5.1 går klart fram at full refusjon fra pakkereiseselskapet skal skje dersom en reise ikke kan gjennomføres pga. de rådende omstendigheter. I anledning denne refusjonsretten, som primært var noe som skulle innfris innen 14 dager, men som ved forskrift ble utvidet til 3 måneder, skal først saken tas via pakkereiseselskapet med henvisning til henholdsvis §22 eller §23, for å få full refusjon av alt det innbetalte siden reisen ikke kunne foretas til Italia 5. mai 2020.

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

Klagers krav: 29 562 kroner som er innbetalt som forskudd, samt delbetalingen på avdrag 2.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 14. mars frarådet Utenriksdepartementet reiser til alle land frem til 14. april, og den 3. april ble dette forlenget inntil videre. Etter samråd med forbrukerrådet tolket Vacanza In dette dithen at for alle reiser til Europa gjaldt retten til å få reisen refundert uten kostnader etter pakkereiseloven for reiser 14 dager frem i tid. Dette betød at alle som har kjøpt en pakkereise til utlandet som skulle gjennomføres de neste 14 dagene, kunne få avbestille reisen og få pengene igjen, jf. pakkereiselovens paragraf 22. For reiser lengre frem i tid enn 14 dager gjaldt ordinære avbestillingsregler.

Vacanza In anfører at de ikke mottok noen informasjon om helsetilstand fra deltagerne i gruppen før etter mottatt kansellering den 26. mars 2020. Først da fikk de opplyst at alle deltagerne var i risikogruppen og at det var derfor de avbestilte reisen.

Reisen for 5 personer ble bestilt og bekreftet fra Vacanza In den 18. august 2019.

Reisen inkluderte:

- 5 flybilletter Oslo-Napoli og Brindisi-Oslo med LH/LX
- Leie av 1 Jeep med super kasko i 10 dager
- 1 DBL+1 SGL med frokost på hotell i Sorrento, 3 netter
- Leie av villa med basseng ved Brindisi, 7 netter

Totalpris 74 850 kroner.

Det første beløpet av 22 450 kroner ble betalt den 26. august 2019. Det andre og siste beløpet av 52 400 kroner skulle betales den 23. mars 2020. Alle flybilletter var skrevet ut den 24.08.2019 og både hotell og leie av Trullo var forhåndsbetalt. Klager betalte, før den 23. mars to beløp 5 400 kroner den 27. januar og 5 000 kroner den 27. februar. Totalt innbetalt 32 850 kroner. Restbeløpet på 42 000 som skulle betales den 23. mars, ble ikke betalt

Den 12. mars ringte en i reisefølget om betaling av det siste beløpet på 42 000 kroner. De snakket om korona utbrudd i Lombardia (Nord Italia) og Vacanza In informerte om korona situasjonen Nord i Italia. Situasjonen Sør i Italia ville fortsatt være sikkert for klager.

Videre informerte Vacanza In om sine avbestillingsregler og hva klager ville få refundert. Dersom de ikke betalte den siste terminen og kansellere hele reisen, ville kun flyskattene bli refundert fra Vacanza In. Klager betalte ikke den siste termin av 42 000 kroner med forfall den 23 mars 2020.

Etter purring fra Vacanza In, bestemte klager seg for å kansellere hele turen den 26. mars 2020.

Den 22. april fikk klager overført 3 288 kroner som tilsvarte flyskattene.

Vacanza In kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere refusjon og henviser klager til sitt forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vacanza In.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 5 personer med innkvartering 3 netter på Hotel La Badia Sorrento i Sorrento og 7 netter på Villa Trullo La Dolce Vita Si an Michele Salentino, Italia og fly Oslo - Napoli, retur Brindisi - Oslo i perioden 05.05.2020 - 15.05.2020. Totalpris 74 750 kroner.

Klager avbestilte reisen den 28. mars 2020 da reisefølget hadde sykdommer slik at de var i risikogruppen.

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, er av den klare oppfatning at klager i denne saken må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Mindretallet viser til at avbestilling ble foretatt den 28.03.2020. 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 vente med å avbestille sin reise til etter kansellering ble foretatt eller til etter frarådingen ble forlenget.

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)