

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-02497

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med innkvartering på Hotel Sunwing Kalithea Beach, Rhodos i perioden 31.05.2020 - 14.06.2020. Avbestillingsgebyr 4 000 kroner.

Klager avbestilte reisen 22. april 2020 grunnet Covid-19.

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

Krav: Refusjon av depositumet på 4 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en bestilling med avreise den 31. mai 2020. Klager valgte å avbestille reisen den 22. april 2020, uten å vente på nærmere beskjed fra Ving eller oppdatering av reiseråd. På dette tidspunktet gjaldt vanlige avbestillingsregler dersom en ønsket å avbestille.

På dette tidspunkt hadde Ving på førstesiden på ving.no tydelig informasjon om regler for avbestilling – dette i tillegg til at informasjonen finnes i reisevilkårene. Ving oppfordret alle gjester som hørte av seg til Ving om å ha is i magen og avvente beskjed fra UD, som i så fall ville lede til at Ving avbestilte reisene. På grunn av nedbemanning/permitteringer har Ving ikke mulighet til å finne tilbake til websidene slik de så ut da klager avbestilte reisen.

Siden Ving forsto at mange var bekymret for reisen sin sendte Ving også ut e-poster til samtlige kunder med avreise i april og mai, hvor Ving ga dem muligheten til å booke

om reisen til et senere tidspunkt. En slik e-post mottok klager den 25. mars: "Hei XXX Vi skjønner godt at kanskje du og mange andre er urolige for feriene dere har bestilt denne våren. Vi gjør alt vi kan for at du skal føle deg så trygg som mulig, og gir deg derfor nå muligheten til å endre reisen din til et senere tidspunkt til dagsaktuell pris. Du kan velge mellom alle pakkereisene våre med charterfly som ligger ute til salg, helt frem til mars 2021. Tilbudet gjelder til og med torsdag 2. april i år. For ekstra trygghet og fleksibilitet får du også avbestillings- og endringsforsikringen vår lagt til på den nye reisen, uten ekstra kostnad. Det betyr at du kan endre reisen din så mange ganger du vil. For å endre reisen din må du først gjøre en ny bestilling via Coop. Fyll deretter ut dette skjemaet, så sørger vi for å flytte pengene du allerede har betalt over på den nye reisen. Prisen for den nye reisen er den som gjelder. Det betyr at dersom den nye reisen har en lavere pris enn den opprinnelige, refunderer vi mellomlegget for selve reisens pris. Koster den mer, betaler du selv mellomlegget. Du kan også kontakte oss på telefon, men akkurat nå er det mange som ringer oss og svartidene er lengre enn vanlig. Vennlig hilsen Ving"

Den 14. mars kunngjorde Utenriksdepartementet at de frarådet alle reiser som ikke var nødvendige, i første omgang på reiser frem til den 14. april. Fra den 14. april lød reiserådet "inntil videre", og det praktiseres med at reisene innstilles fortløpende 2 uker frem i tid. Dette på grunn av at reiserådene raskt kan endres. Ving viser til følgende hvor litt mer om dette fremgår: <https://www.virke.no/koronaviruset/#pakkereise>.

Først fredag 15. mai kom UD med et forlenget reiseråd som gjaldt for alle reiser til utlandet frem til 20. august 2020.

Forklaring til § 22. Avbestilling av pakkereisen uten gebyr:

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. Frem til at det foreligger et reelt reiseråd bedømmer myndigheter og reisearrangører at reiser er mulig å gjennomføre.

Ettersom UDs reiseråd justeres kontinuerlig, gjelder ikke retten til gebyrfri avbestilling før det er relativt klart at reiserådet vil gjelde på avreisedatoen.

Dersom det ikke foreligger et reiseråd som dekker reisemålet og avreisedato, er det de alminnelige regler om avbestilling som gjelder, jf. pakkereiselovens § 21. Størrelsen på avbestillingsgebyret avhenger av de avtalte vilkårene, som typisk hensyn tar hvor nært avreisedatoen det avbestilles.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise med innkvartering på Hotel Sunwing Kalithea Beach, Rhodos i perioden 31.05.2020 - 14.06.2020. Avbestillingsgebyr 4 000 kroner.

Klager avbestilte reisen 22. april 2020 grunnet Covid-19.

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 pakkereiselov at det gjelder en 14 dagers regel etter pakkereiseloven § 22. Flertallet kan derfor ikke se at klager hadde rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 på det tidspunkt han valgte å avbestille reisen. Etter flertallet 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. 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 ventet med å avbestille sin reise til etter kansellering ble foretatt.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er avsagt under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)