

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

18.11.2020

Saksnummer

2020-02416

Tjenesteytere

Solia AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Madeira i perioden 30.04.2020 - 13.05.2020. Totalpris 55 144 kroner.

Klager avbestilte reisen den 17. mars grunnet Covid-19.

Klager har søkt forsikringsselskapet AIG om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: Refusjon av kanselleringsgebyret.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Solia via e-post den 12. mars 2020 og spurte om turen til Madeira 30. april 2020 og om vilkårene for kansellering av turen.

Den 13. mars 2020 svarte Solia tilbake at turen på det daværende tidspunkt ville bli fullført, og hvis klager ville kansellere reisen, var det alminnelige vilkår for pakkereiser - spesielle vilkår for pakkereiser med rutefly og hotell (fleksible reiselengder) som var gyldige. Vilårene ble godtatt av klager da reisen ble bestilt via Solia.no. Den 14. mars 2020 sendte Utenriksdepartementet følgende reiseråd, som gjaldt frem til 14. april 2020: Utenriksdepartementet fraråder reiser som ikke er strengt nødvendig for alle land. Årsaken er økningen i spredningen av coronavirus internasjonalt og den uforutsigbare og vanskelige situasjonen for mange reisende. Reiserådene er i utgangspunktet gyldige til 14. april.

Den 17. mars mottok Solia en e-post fra klager hvor de ville kansellere reisen til Madeira som hadde avgang 30. april. UD's reiseråd gjaldt på dette tidspunktet fram til 14. april 2020.

Solia anfører at de informerte klager om deres rettigheter og at de ikke ville få refundert innbetalt beløpet dersom de kansellerte reisen.

Solia kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solia AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Madeira i perioden 30.04.2020 - 13.05.2020. Totalpris 55 144 kroner.

Klager avbestilte reisen den 17. mars 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 pakkereiseloav at det gjelder en 14 dagers regel etter pakkereiseloven § 22. Det følger av forarbeidene til ny pakkereise lov at fraværet av 14 dagers regelen ikke skulle være til hinder for bruk av gammel praksis. Det sentrale er hvorvidt avbestillinger skjer på et tidspunkt hvor det er unngåelige eller ekstraordinære omstendigheter. Sett i ettertid utviklet Covid-19 pandemien seg voldsomt etter klagers avbestillingstidspunkt, men på avbestillingsdatoen kunne man ikke se for seg hvilket omfang pandemien ville utvikle seg til. 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. Selv om UD sitt råd om ikke å reise utenlands i første omgang gjaldt fra den 14. mars fram til 14. april og reisen skulle ha startet den 30. april, ble frarådingen «oppretholdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 20. Det dreide seg m.a.o. om en forlengelse av allerede gjeldende fraråding mot å reise utenlands, og ikke et nytt

reiseråd. Mindretallet viser til at avbestilling ble foretatt den 17. mars 2020, dvs. 3 dager etter at frarådingen ble gitt mens Covid-19 smitten var under sterk utvikling verden over. 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 ventet med å avbestille sin reise til etter kansellering ble foretatt eller til etter frarådingen ble forlenget den 3. april 2020. Etter mindretallets oppfatning kan ikke tidligere bransjepraksis og tidligere lovgivning om en 14 dagers regel legges til grunn i saker etter ny pakkereiselov. Regelen er ikke videreført i ordlyden i ny lov eller i de alminnelige vilkår for pakkereiser, og en slik praksis vil derfor stride mot forbudet i pakkereiseloven § 3 om å fravike loven til ulempe for den reisende.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er avsagt under dissens.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)