

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01688

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer fra Tromsø med innkvartering i en 1-romsleilighet på Hotel Ocean Hill, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 13.03.2020 - 20.03.2020. Totalpris 12 750 kroner.

Klager avbestilte reisen 13. mars 2020 grunnet Covid-19.

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

Klagers krav: Refusjon av hele reisens pris på 12 750 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Avgangen fra Tromsø til Gran Canaria 13. mars 2020 ble gjennomført i henhold til programmet. Dagen før avreise, 12. mars, ble Ving kontaktet av klager som informerte om at de ikke kunne reise som avtalt. Om morgenen, 13. mars kontaktet klager Ving igjen og bekreftet sin avbestilling. Avgangen var satt til kl. 16:50 samme dag.

Ving anfører at de har fulgt vanlige regler for avbestilling og refundert skatter og avgifter med 614 kroner. Klager ble henvist til å rette krav om refusjon til sitt forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer fra Tromsø med innkvartering i en 1-romsleilighet på Hotel Ocean Hill, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 13.03.2020 - 20.03.2020. Totalpris 12 750 kroner.

Klager avbestilte reisen 13. mars 2020 grunnet Covid-19.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentanten og nemndsleder, mener pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse selv om de offisielle reiserådene først kom den 14.03.2020. Spania hadde den 13.03.2020 erklært unntakstilstand som ble effektivt 14.03.2020. UD hadde videre den 12.03.2020 frarådet reiser til enkelte steder i Spania, samt at smitten i Spania var økende. Flertallet anbefaler at klager gis medhold i sin klage.

Mindretallet, reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse før etter 14.03.2020 som er tidspunktet for den offisielle anbefalingen fra UD. Nemnda bør ikke fravike tidligere, langvarig nemndspraksis som legger UDs reiseråd til grunn for § 22-vurderingene. I motsatt fall, vil nemnda åpne opp for prosessdrivende individuelle og subjektive vurderinger av hver enkeltreise. Mindretallet mener at klager skal belastes avbestillingsgebyret.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager 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)