

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

20.01.2021

Saksnummer

2020-03584

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer til Tenerife i perioden 22.03.2020 - 29.03.2020. Totalpris 26 294 kroner.

Klager avbestilte reisen den 13.03.20 fordi hun var engstelig pga. Covid-19 utviklingen i Norge og Spania. Apollo hadde også på sin hjemmeside apollo.no informasjon om at de anbefalte å avbestille turer ved kun å miste 500 kroner per person. Klager fant det fornuftig å gjøre det på denne måte, da de uansett ikke ville kunne kose seg på en ferietur i Spania med så mye frykt og bekymringer.

Klagers representant anfører at det fremgår av e-posten til klager av 23.04.2020 at klager ville motta refusjon, men at dette vil ta tid på grunn av stort press fra en lang rekke kunder. Klager fikk imidlertid avslag på kravet om refusjon i e-post av 21.09.2020.

Klagers representant stiller seg uforstående til at Apollo mener at klager ikke har rett på refusjon ettersom Apollo selv kansellerte reisen neste dag.

Krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for fire personer fra Stavanger til Tenerife, en uke med avreise den 22.03.20. Klager avbestilte reisen den 13.03.20.

Apollo anfører at de som turoperatør ikke har noen ekspertise i helsemessige eller sikkerhetspolitiske spørsmål, og de forholder seg derfor hele tiden til de råd og anbefalinger som gis av norsk UD. Dersom det oppstår en situasjon der norske

myndigheter fraråder å reise til et område eller land, vil Apollo følge dette og reisene blir innstilt. I slike tilfeller får man refundert det man har betalt for reisen. Så lenge det ikke frarådes å reise til et reisemål, gjennomføres Apollos reiser som vanlig og det er ordinære endrings- og avbestillingsregler som gjelder. Apollo henviser til alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 5.2.

Apollos avbestillingsregler:

a) Ved avbestilling mer enn 42 dager før avreisedøgnet starter: Det innbetalte beløpet fratrukket et gebyr på kr 500 pr. person refunderes. Har du kjøpt Apollos avbestillingsbeskyttelse, betales et gebyr på kr 300 pr. person i tillegg til avbestillingsbeskyttelsen som ikke refunderes.

b) Ved avbestilling mellom 42 og 15 dager før avreisedøgnet starter: Det innbetalte beløpet minus depositum refunderes. Ev. avbestillingsbeskyttelse refunderes ikke.

c) Ved avbestilling når det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter, eller ved utelatt fremmøte: Det gis ingen refusjon ut over ev. offentlige avgifter som ikke påløper.

Den 14. mars frarådet Utenriksdepartementet alle reiser som ikke var strengt nødvendige til alle land. Som tidligere anført følger Apollo alltid UDs reiseråd og innstilte da alle sine reiser frem til 14. april 2020.

Klager avbestilte sin reise den 13.03.2020, ti dager før avreise. På det tidspunktet beholdt Apollo hele reisens pris i omstillingskostnad i henhold til sine reisevilkår. Dersom klager hadde forventet situasjonen litt, ville reisen i dette tilfellet blitt innstilt, og de ville da fått full refusjon.

Apollo Reiser har ingen ytterligere kommentarer.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer til Tenerife i perioden 22.03.2020 - 29.03.2020. Totalpris 26 294 kroner.

Klager avbestilte reisen den 13.03.20 fordi hun var engstelig pga. Covid-19 utviklingen i Norge og Spania.

Den 14. mars frarådet Utenriksdepartementet alle reiser som ikke var strengt nødvendige til alle land. Som tidligere anført følger Apollo alltid UDs reiseråd og innstilte da alle sine reiser frem til 14. april 2020.

Klager avbestilte sin reise den 13.03.2020, ti dager før avreise. På det tidspunktet beholdt Apollo hele reisens pris i omstillingskostnad i henhold til sine reisevilkår. Dersom klager hadde forventet situasjonen litt, ville reisen i dette tilfellet blitt innstilt, og de ville da fått full refusjon.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse. Selv om først det offisielle reiserådet kom 14.03.2020 hadde regjeringen allerede den 12.03.2020 sterkt anbefalt å ikke reise utenlands. Smitten var på dette tidspunkt økende i Spania. Flertallet anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av innbetalt beløp. I tillegg løper forsinkelsesrenter fra 90 dager etter avbestillingstidspunktet. Nemndas flertall anbefaler at utbetalingen skjer innen 14 dager fra mottagelse av vedtaket.

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)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)