

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

21.04.2021

Saksnummer

2021-00522

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 14 personer til Rhodos i perioden 04.10.2020 - 11.10.2020. Totalpris 160 000 kroner.

Klager avbestilte reisen den 25.08.2020 klokken 12:00 grunnet Covid-19 og myndighetenes reiseråd.

Klager anfører at det er korrekt at de forsøkte å ombooke reisen sin fra uke 41 i 2020 til uke 41 i 2021 pga. Covid-19 situasjonen. Videre anfører klager at da de fikk ombookings papirene, viste det seg at de hadde fått uke 40 som de ikke hadde bestilt. På det daværende tidspunktet hadde ikke Apollo reise til Rhodos fra Stavanger i uke 41. Derfor måtte de bare gå tilbake til opprinnelig bestilling. Det ble tatt direkte kontakt med Apollo per telefon å høre om det var mulig å reise fra Stavanger i uke 41 da de ikke kunne reise i uke 40 pga. ferie i skolen. Imidlertid informerte Apollo om at programmet var fastsatt og ikke kunne endres. Klager skriver at deres reisebyrå ordnet med å annullere tilbudet som de ikke kunne ta imot. Klager anfører at de dokumentene om reise i uke 40 i 2021 som Apollo viser til, aldri har vært bekreftet av klager og er dermed ikke gyldig.

Klagers krav: Refusjon av avbestillingsgebyret på 500 kroner per person, totalt 7 000 kroner.

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo anfører at reisefølget på totalt 14 personer opprinnelig hadde bestilt en pakkereise fra Stavanger til Rhodos/Hellas i perioden 04.10.2020 - 11.10.2020 med opphold på Mythos Beach Resort.

Den 04.08.2020 tok reisefølget kontakt og ønsket å ombooke reisen til perioden 03.10 - 10.10.2021. De fikk endre reisen uten avbestillingskostnad til ny ønsket avreisedato i 2021.

Reisene ble videre avbestilt den 25.08.2020. Reisefølget ble da informert om at avbestilling mer enn 30 dager før avreise ville medføre en avbestillingskostnad på 500 kroner pr person. Det ble bekreftet at reisefølget ønsket å gjennomføre avbestillingen.

Den 09.03.2021 kontaktet klager Apollo da de ikke hadde fått medhold hos sitt forsikringsselskap på deres forespørsel om refusjon av avbestillingskostnaden. Klager har vedlagt dialogen med Apollos kundesenter i mars 2021. Klager ble informert om følgende i kontakt med Apollos kundesenter den 09.03.2021:

«Reiserådet fra UDs liste over "røde land" oppdateres hver 14. dag. Dette betyr at vi, i samråd med Virke Reiseliv, innstiller reiser til "røde land" fortløpende i 14 dager. Er landet "rødt" 14 dager før du skal reise, vil du få beskjed på e-post om at reisen er innstilt. For reiser med avreise lenger enn 14 dager fram i tid, gjelder det pr. i dag vanlige avbestillingsvilkår (kr 500,- pr. person frem til 30 dager før avreise). Etter dette gjelder ordinære avbestillingsregler og gebyrer.» Ut fra dialogen klager har vedlagt ser det ut til at det har oppstått en misforståelse om når den avbestilte reisen skulle gjennomføres. Reisen skulle gjennomføres høsten 2021, ikke i 2020.

Apollo anfører at klager delvis har fremlagt bestillingsinformasjon som gjelder den opprinnelige bestillingen reisefølget hadde for perioden 04.10. - 11.10.2020. Denne avreisen ble den 04.08.2020 ombooket av reisefølget. Apollo har fremlagt utskrift fra sitt bookingsystem hvor det fremgår at reisen som ble avbestilt, gjaldt perioden 03.10. - 10.10.2021. Apollo henviser også til brev fra Bennett Ferie Bryne til forsikringsselskapet, der det ikke fremgår at reisen faktisk skulle gjennomføres i oktober 2021. Det kan ikke fremlegges som argument at Covid-19 situasjonen og UDs reiseråd ville være gjeldende for en reise mer enn 13 måneder frem i tid.

Etter å ha mottatt klagers tilsvaer anfører Apollo at selv om klager og reisefølget hadde avbestilt reisen for 2020, uten å undersøke muligheten for å endre til tilsvarende reise i 2021, ville det i henhold til alminnelige reisevilkår for pakkereiser påløpe et rimelig administrasjonsgebyr for avbestillingen. Ved eventuell endring av en bestilt reise tilkommer det for øvrig et rimelig administrasjonsgebyr i henhold til pkt.5.5:

«5.5. Endring av bestillingen

Den reisende kan forandre reisedag, reisemål, hotell o.l. mot et rimelig administrasjonsgebyr, dersom arrangøren har mulighet til å etterkomme de nye ønsker. Overstiger arrangørens kostnader ved endringen gebyrets størrelse, kan endringen

regnes som en avbestilling. Arrangøren må da opplyse kunden om at reglene om avbestilling mot vederlag i pkt. 5.2. vil gjelde.

Apollos administrasjonsgebyr er 500,- per person.»

Apollo anfører at deres kundesenter forsøkte å finne en alternativ løsning ved å reservere tilsvarende reise i 2021, dessverre passet ikke avreisedatoen de kunne tilby. På tidspunktet reisen ble avbestilt forelå det ikke et reiseråd for Hellas for perioden reisen skulle gjennomføres i oktober 2020. Klager ble gitt informasjon om Apollos avbestillingsvilkår før avbestillingen ble bekreftet, samt i dialogen klager har hatt med Apollos vårt kundesenter per e-post etter avbestillingen.

Apollo fastholder at ordinære avbestillingsregler gjelder i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 14 personer til Rhodos i perioden 04.10.2020 - 11.10.2020. Totalpris 160 000 kroner.

Den 04.08.2020 tok reisefølget kontakt og ønsket å ombooke reisen til 2021. Det er omtvistet hvorvidt partene faktisk ble enige om avreise i uke 41 i 2021, da klager hevder de kun fikk tilbud om å reise i uke 40 i 2021. Problemet for klager med denne datoen er at det ikke er skoleferie før i uke 41 for klager og det var helt nødvendig for dem å booke om reisen til en skoleferie. Ettersom det ikke er fremlagt dokumentasjon på at klager faktisk ønsket å reise i uke 40, legger nemnda til grunn, basert på bevissituasjonen i saken, at det var slik at tjenesteyter ikke tilbød samme uke som klager opprinnelig hadde bestilt i 2020.

Reisene ble deretter avbestilt av klager den 25.08.2020. Reisefølget ble da informert om at avbestilling mer enn 30 dager før avreise ville medføre en avbestillingskostnad på 500 kroner pr person. Det ble bekreftet at reisefølget ønsket å gjennomføre avbestillingen.

UD publiserte reiseråd den 19.08.2020. UD frarådet reiser som ikke var strengt nødvendige til alle land som det ikke var gjort unntak for. Dette reiserådet gjaldt i utgangspunktet frem til 1. oktober 2020. Den 24.09.2020 publiserte UD et generelt reiseråd for alle land som gjaldt fra 01.10.20 til 15.01.2021. Reiserådet var samsvarende med det tidligere reiserådet hvor anbefalingen kun var å foreta reiser som var strengt nødvendig.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse på det tidspunkt klager valgte å avbestille sin reise. På det tidspunkt klager avbestilte gjaldt det et reiseråd fra UD frem til 01.10.2020. Selv om det i ettertid har vist seg at anbefalingen også gjaldt den 04.10.2020 - 11.10.2020 var det på

avbestillingstidspunktet uklart hvorvidt reisen kunne la seg gjennomføre eller ikke pga. Covid-19. Flertallet kan derfor ikke se at klager hadde rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 på det tidspunktet 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. I dette tilfellet var klager informert om et avbestillingsgebyr på 500 kroner per person forut for avbestilling, noe flertallet mener må være å anse som et rimelig gebyr.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager i denne saken må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Selv om klager avbestilte reisen den 25.08.2020 og det på det tidspunktet gjaldt et reiseråd frem til 01.10.20, offentliggjorte UD den 24.09.2020 en forlenging av reiserådet frem til 15.01.2021. Det var sånn sett på avbestillingstidspunktet god grunn til å tro at reisen ville bli kansellert, og mindretallet mener derfor at klager skal ha rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22.

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)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)