

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01174

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 3-romsleilighet på Hotel Stella Polaris Oro Blanco, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 15.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 23 692 kroner.

Klager avbestilte reisen per telefon den 13. mars 2020 og har ikke fått noe av reisens pris refundert verken av forsikringsselskapet eller av Apollo Reiser AS. Avbestillingen ble foretatt fordi en i reisefølget hadde fått beskjed fra legen om at det ikke var tilrådelig delta på reisen grunnet sykdom. Apollo rådet klager til å ta saken opp med sitt forsikringsselskap. Gjensidige har avvist klagers krav og henvist til reisearrangøren.

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

Klagers krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Apollos kundesenter den 13.03.20 og ønsket å avbestille reisen. Klager ble informert om at ordinære avbestillingsregler gjaldt, og at Apollo ved avbestilling på det tidspunktet ville beholde reisens pris i avbestillingskostnad. Klager bekreftet at reisen skulle avbestilles.

Reisefølget har ikke tegnet Apollos avbestillingsbeskyttelse på reisen. Ved tegning av Apollos avbestillingsbeskyttelse kan man deriblant avbestille en pakkereise ved fremvisning av dokumentasjon fra lege. Klager ble anbefalt å ta kontakt med sitt forsikringsselskap med eventuelle krav i forbindelse med avbestillingen.

Som turoperatør har Apollo ingen ekspertise i helsemessige eller sikkerhetspolitiske spørsmål, og Apollo forholder seg derfor til de råd og anbefalinger som gis av norsk UD, helsemyndighetene og lokale myndigheter på de ulike reisemålene. Dersom det oppstår en situasjon der enten norske eller lokale myndigheter fraråder 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 for øvrig til Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 5.2.: <https://www.apollo.no/min-reise/reisevilkar/avbest-overdragelse>

"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 er strengt nødvendige til alle land. Apollo stoppet da alle sine reiser fra den 14. mars frem til 14. april 2020. På det tidspunktet klager avbestilte var det ikke gitt reiseråd verken for å reise ut av Norge, eller inn til Spania.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for prisavslag da det var ordinære avbestillingsregler som gjaldt i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 3-romsleilighet på Hotel Stella Polaris Oro Blanco, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 15.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 23 692 kroner.

Pga. Covid-19 valgte klager å avbestille reisen den 13.03.2020. Det var først den 14.03.20 at UD frarådet utenlandsreiser pga. Covid-19. Klager har fremsatt krav om å få refundert hele eller deler av reisens kostnad.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og forbrukerrepresentantene, mener at pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt den 13.03.2020. Selv om UD ikke

kom med sitt reiseråd før den 14.03.2020, vektlegger flertallet at Spania hadde erklært unntakstilstand den 13.03 som ble effektivt den 14.03, samt at UD allerede den 12.03 hadde kommet med anbefalinger om å ikke reise til enkelte deler av Spania. Flertallet anbefaler at klager gis medhold.

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. Under enhver omstendighet følger det av klagers egen saksfremstilling at klager avbestilte fordi deres lege frarådet dette. En slik helsemessig grunn for avbestilling ville vært dekket av kundens egen avbestillingsforsikring. Klager har fremlagt legeattest for å dokumentere dette, slik at dekning kan bli oppnådd. Det er derfor overraskende at forsikringsselskapet avviser kravet under sin dekning og viser til at arrangøren har refusjonsansvar. Det vises her til at «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» i pakkereiseloven §§ 22, jf. 8 i) er legaldefinert som «en situasjon som den part som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og der konsekvensene ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet». Klager ville hatt «kontroll» over situasjonen ved å tegne adekvat forsikring som igjen ville «avverget» refusjonstapet. Alternativt kunne klager avventet til det offisielle reiserådet forelå. Ettersom klager valgte å avbestille: 1) uten tilstrekkelig forsikringsdekning (det forutsettes for øvrig at forsikringsvedtaket foreløpig ikke er påklaget), 2) før et offisielt reiseråd forelå og 3) til tross for at klager valgte å gjennomføre avbestillingen selv om avbestillingen ville utløse gebyr på grunn av avbestillingstidspunktet, kan dette refusjonstapet ikke belastes arrangøren. Etter mindretallets vurdering menes det at klager må 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)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)