

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

18.11.2020

Saksnummer

2020-02710

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Tenerife i perioden 15.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 17 480 kroner.

Klager anfører at han avbestilte reisen den 12.03.2020 da UD informerte om at helsepersonell ikke fikk reise. Klager skriver at hans kone arbeider som sykepleier ved sykehuset Levanger

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

Klagers krav: 17 480 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder reise den 15.03.2020 til Tenerife. Klager avbestilte sin reise den 12.03.2020.

Den 12. mars gikk regjeringen ut med anbefalinger til det norske folk for å unngå spredning av smitte. Først den 14. mars kunngjorde Utenriksdepartementet at de inntil videre frarådet alle reiser som ikke er nødvendige. Ving forholder seg alltid til når UD går ut med reiseråd og følger disse. Ving anfører at reisende som avbestilte før den 14. mars må forholde seg til Vings ordinære avbestillingsvilkår som den enkelte har blitt informert om ved bestilling av reise. Så lenge UD ikke frarådet reise var det Vings ordinære reisevilkår som ble gjort gjeldende for klager. Denne informasjonen lå tilgjengelig på Vings sider samt ble opplyst den enkelte via telefon og e-post ved kontakt.

Slik det fremgår av Vings reisevilkår vil en avbestilling så kort tid før avreise medføre tap av hele reisens pris. Ving kan derfor ikke se at et refusjonstap kan belastes turarrangøren der reisende velger ikke å avvente UD's offisielle reiseråd (Avbestillingsgebyret vil således påløpe klagers avbestilling).

Klager ville hatt «kontroll» over situasjonen ved å avvente til UD's offisielle reiseråd forelå. Ettersom klager likevel valgte å avbestille før et offisielt reiseråd forelå, kan dette refusjonstapet ikke belastes Ving. Klager valgte selv å avbestille sin reise på tross av informasjonen han ble gitt i kontakt med Ving.

Ving anfører at det i forbindelse med at Helsedirektoratet den 12. mars fattet vedtak med hjemmel i helseberedskapsloven § 4-1 om å forby helsepersonell som driver med pasientbehandling å reise til utlandet, bekreftet de samtidig at påløpte utgifter som ikke dekkes av reiseforsikringen skulle kompenseres av det offentlige. At slike kostnader skulle dekkes av arrangøren er ikke nevnt i vedtaket fra Helsedirektoratet.

Ving anfører at slik det fremgår av vedlegget fra Helsedirektoratet så kan ikke Ving ta på seg ansvaret med å refundere kostnad for avbestilling så lenge Helsedirektoratet bekrefter at disse skal dekkes av det offentlige eller den enkeltes reiseforsikring. Med det offentlig som siste instans om reiseforsikringen gir avslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Tenerife i perioden 15.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 17 480 kroner.

Klager anfører at han avbestilte reisen den 12.03.2020 da UD informerte om at helsepersonell ikke fikk reise. Klager skriver at hans kone arbeider som sykepleier ved sykehuset Levanger.

Klager måtte avbestille reisen 12. mars fordi en i reisefølget er sykepleier.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall hva gjelder den reisende som var helsepersonell:

Nemndas flertall, forbrukerrepresentanten og nemndsleder, mener pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse da regjeringen besluttet reiseforbud for helsearbeidere med pasientkontakt den 12.03.2020.

Mindretallet, reisebransjens representanter, kan ikke se at turarrangøren kan bære risiko og ansvar for yrkesrelaterte reiseforbud. Helsedirektoratet har bekreftet at påløpte utgifter som ikke dekkes av reiseforsikringen, kompenseres av det offentlige. Det anbefales derfor at helsearbeiderne retter sitt krav i henhold til denne informasjonen.

Hva gjelder den andre reisende i gruppen har nemnda delt seg i nytt flertall og et mindretall:

Flertallet, nemndleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse for klagers avbestilling den 12.03.2020. Flertallet har i sin vurdering vektlagt at UD først kom med sin anbefaling den 14.03.2020 som frarådet utenlandsreiser. UD anbefalte også å ikke reise til Madrid, Baskerland og La Rioja i Spania den 12. mars da dette var da de områdene med størst smitte økning på det tidspunktet. Kanariøyene var på dette tidspunktet ikke omfattet av reiserådet og per 13. mars var det 51 smittede på Kanariøyene og ingen dødsfall registrert der. Spania erklærte deretter unntakstilstand den 13. mars som ble effektivt den 14. mars. Etter flertallets vurdering kommer ikke pakkereiseloven § 22 om gebyrfri avbestilling til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener pakkereiseloven § 22 åpner for å avbestille pakkereiser uten å betale gebyr ved ekstraordinære omstendigheter. Covid-19 pandemien må åpenbart anses som en ekstraordinær omstendighet. I alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.1 presiseres at dette bl.a. gjelder når det konstateres «farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte og som vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen eller transporten av kunden til reisemålet.» Det fremgår ikke av verken lovtekst eller de alminnelige vilkår at det i tillegg skal kreves offisielt råd fra Utenriksdepartementet om ikke å reise. En innfortolkning av et slikt vilkår vil etter mindretallets mening stride med pakkereiseloven § 3 som slår fast at loven ikke kan fravikes til ulempe for den reisende. Mindretallet viser dessuten til at regjeringen på sin pressekonferanse den 12. mars sterkt oppfordret alle til ikke å reise utenlands på fritidsreiser. Klager avlyste sin reise på grunn av regjeringens oppfordring. Det kan derfor uansett i denne saken ikke være riktig å legge avgjørende vekt på tidspunktet den 14. mars da UD gikk ut med generell fraråding mot å reise ut av landet. Mindretallet mener derfor at klager må gis medhold i sitt krav om full refusjon av pakkereisens pris.

Vedtaket blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn. Utbetaling til helsepersonell forutsetter at klager ikke har fått tilkjent kravet enten fra forsikringsselskap eller fra det offentlige.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtaket er avsagt under dissens.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)