

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01170

Tjenesteytere

Dag Aasbø Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på gruppereisen "Livsnyternes øy Malta" i perioden 18.03.2020 - 25.03.2020. Totalpris 16 200 kroner.

Klager avbestilte reisen 10. mars 2020 og har ikke fått noe av reisens pris refundert verken av forsikringsselskapet eller av Dag Aasbø Travel. Klager hadde fått beskjed fra legen om at det ikke var tilrådelig for han å delta på reisen grunnet kronisk sykdom.

Da klager avbestilte reisen, fikk han av reisekonsulenten beskjed om at "dersom regjeringen endrer regelen vil dette stille seg annerledes". Klager fikk da forståelse av at dersom det kom nye regler, ville han få erstattet sitt tap.

Klager har ikke søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning.

Klagers krav: 16 200 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen 6. januar 2020 og fikk samme dag tilsendt avbestillingsregler og bekreftelse på reisen.

Klager valgte å avbestille sin reise 10. mars, 8 dager før avreise, og fikk et kanselleringsgebyr på 100 % av reisens pris. Det var ingen reiseråd fra UD på det tidspunktet da avbestillingen ble foretatt, og klager ble derfor gjort oppmerksom på at de tapte hele beløpet dersom de valgte å avbestille den 10. mars 2020.

Følgende fremgår av Dag Aasbø Travels avbestillingsregler: "På denne reisen er det følgende avbestillingsregler som gjelder; Fra påmelding frem til 43 dager før avreise - tap av depositum. 42-16 dager før avreise – tap av 50% av turbeløpet. 15 dager før avreise eller senere – tap av 100% av turbeløpet."

I og med at klager valgte å avbestille før det kom reiseråd fra UD kan ikke Dag Aasbø Travel se at det foreligger grunnlag for refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Dag Aasbø Travel.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på gruppereisen "Livsnyternes øy Malta" i perioden 18.03.2020 - 25.03.2020. Totalpris 16 200 kroner.

Pga. Covid-19 valgte klager å avbestille reisen den 10.03.2020 grunnet underliggende kronisk sykdom. Det var først den 14.03.20 at UD frarådet utenlandsreiser begrunnet i 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 reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse den 10.03.2020. Det var først den 14.03.2020 hvor den offisielle anbefalingen kom fra UD. Det var heller ikke særlige forhold på Malta som gjør reisestedet særlig utsatt på dette tidspunkt. Klager anfører videre at han ikke kunne delta på reisen grunnet kronisk sykdom. Etter flertallets vurdering kan ikke slike personlige forhold tas i betraktning ved avgjørelsen av når § 22 skal tre i kraft. Klager bør rette kravet sitt til forsikringsselskapet da sykdom omfattes av avbestillingsretten etter reiseforsikringen og den enkeltes helse er vurdert ift premiefastsetting der. Etter flertallet sin vurdering er det likevel 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. Dersom dette ikke er konkretisert i avtalen, som er tilfellet i denne saken, skal det settes til arrangørens kostnader ved å booke reisen. Dette vil i realiteten innebære at kostnadene kan settes til arrangørens tap ved en avbestilling kort tid før avreise jf. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 fjerde ledd. Flertallet anbefaler derfor at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at frarådingen fra UD om ikke å reise utenlands den 14.03.2020 ikke kan være det avgjørende tidspunkt for når klager kan avbestille sin pakkereise gebyrfritt. Pakkereiseloven § 3 forbyr vilkår som fratar de reisende rettigheter etter loven, og verken § 22 eller Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6.2 åpner opp for at klagers gebyrfrie avbestilling skal begrenses av UD sin fraråding. Slik mindretallets ser det må derfor myndighetenes reiseråd kun ses som veiledende på linje med andre relevante momenter. Det avgjørende

må være situasjonen mht. Coronasmitte-risiko på den aktuelle destinasjonen på avbestillingstidspunktet, og i hvilken grad smitten vil kunne få betydning for de reisende relatert til hjemlige/nasjonale forhold. Det må også kunne tillegges vekt på risikobildet som fremgår av relevante informasjonskanaler som media og internett.

Mindretallet viser til at også andre subjektive forhold knyttet til den reisende vil kunne få betydning for om den reisende kan avbestille gebyrfritt. Både i forarbeidene til Pakkereiseloven og i Kommisjonens veiledning datert 05.03.2020 om hvordan pakkereisedirektivet skal forstås, fremgår at dersom den reisende som har en medisinsk tilstand som er særlig utsatt ved smitte av Corona, skal dette kunne gi rett til avbestilling av turen for vedkommende, (inkludert reisefølge fra familie). I denne saken har klager fremlagt legeerklæring som viser at det for ham ville ha medført helserisiko å reise. Etter mindretallets oppfatning kan det ikke i en slik situasjon være avgjørende for klagers rett til gebyrfri avbestilling at avbestillingen fant sted den 10. mars, dvs. 4 dager før frarådingen ble kunngjort.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)