

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

09.12.2020

Saksnummer

2020-02943

Tjenesteytere

Australiareiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til De forente arabiske emirater, Australia, New Zealand, Cookøyene og Taiwan. i perioden 10.08.2020 - 08.09.2020. Totalpris 341 375 kroner.

Grunnet de rådende, globale smittevernstiltakene mot Covid-19 pandemien så klagerne den 24. juni 2020 seg nødt til å avbestille den planlagte bryllupsreisen som ble bestilt 20.11.2019.

Klagers representant anfører at klager har rett til å avbestille reisen uten å betale avbestillingsgebyr, jf. pakkereiseloven § 22. Etter gjentatte oppfordringer har klagerne ikke fått refundert det innbetalte beløpet på totalt 164 770 kroner, noe klagers representant anfører at innklagede plikter å betale tilbake i sin helhet, jf. pakkereiseloven § 24. Videre anføres at klagerne ikke har noen plikt til å betale det utestående restbeløpet på 176 605 kroner som reisearrangøren sendte klager den 24.07.2020, en måned etter at reisen ble avbestilt av klager.

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

Klagers krav: 164 770 kroner, samt forsinkelsesrenter fra 08.07.2020 frem til betaling skjer.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Australiareiser anfører at restfakturaen på 176 605 kroner ble sendt ut ved en feiltagelse den 24.07.2020 da klager allerede hadde avbestilt reisen den 24. juni etter å ha rådført

seg med Australiareiser per telefon. Australiareiser anfører at klager, samme dag, den 24. juni, informerte Australiareiser om at de hadde fått bekreftet at Europeiske vil dekke avbestillingskostnadene.

Australiareiser skrev følgende til klager den 18.05.2020:

"Hei,

Her har du litt mer informasjon:

<https://www.forbrukerradet.no/forside/reise/pakkereise/sjekkliste-pakkereise/>
Pakkereiser

Du har mulighet til å avbestille en pakkereise helt opp til avreise mot et rimelig gebyr. Det er viktig å huske at gebyret kan øke etter hvert som avreise nærmer seg. Du skal få opplysninger om dette i forkant av kjøpet. Gebyrsatsene skal også komme tydelig frem i selve pakkereiseavtalen.

Hvis det oppstår ekstraordinære omstendigheter (force majeure) i umiddelbar nærhet av reisemålet kan du avbestille reisen uten å betale gebyr. De ekstraordinære omstendighetene må påvirke gjennomføringen av reisen i vesentlig grad, eller transporten dit, for at du skal kunne avbestille. Det må være klart at slike omstendigheter vil være til stede ved avreise for at du skal kunne slippe gebyr ved avbestilling. Som en tommelfingerregel bør det ikke være mer enn 14 dager til avreise for at du kan avbestille uten gebyr. Dette er fordi de ekstraordinære omstendigheter kan gå over. Når du avbestiller som følge av ekstraordinære omstendigheter, som koronaviruset, skal du ikke betale noe avbestillingsgebyr.

En midlertidig forskrift forlenger pakkereisearrangørenes frist for å betale tilbake ved avbestillinger og avlysninger fra 14 dager til 3 måneder. Den nye fristen gjelder alle pakkereiser i perioden 1. mars til 14. juni 2020. Forlengelsen gjelder også allerede forfalte krav, selv om den opprinnelige 14-dagersfristen har utløpt. Hvis du trenger pengene før det er gått tre måneder, og har betalt reisen med debet- eller kredittkort, kan du be om refusjon via banken din. Les mer om kortreklamasjon.

Spesielt om Utenriksdepartementet sine reiseråd

Når Utenriksdepartementet fraråder å reise til steder, er rådet vanligvis uten sluttdato, og vi anbefaler at du venter til 14 dager før avreise før du ber om gebyrfri avbestilling. Hvis reiserådet har en konkret sluttdato kan du avbestille hvis avreise er i perioden rådet gjelder.

Spesielt om koronautbruddet

Utenriksdepartementet fraråder nå reiser til alle land. Reiserådet gjaldt i første omgang fra 14. mars til 14. april, men ble 3. april forlenget inntil videre. Vi anbefaler at du venter til det er mindre enn to uker til avreise før du ber arrangøren om gebyrfri avbestilling."

Australiareiser anfører at de informerte klager om at de måtte betale restfakturaen som normalt og forberede seg på å reise helt til 14 dager før avreise selv om det var reiseråd

til 20. august, siden situasjonen kunne endre seg. Australiareiser ville da kansellere reisen 14 dager før avreise hvis det ikke var mulig å reise. Australiareiser anfører at klager ønsket å diskutere dette med å betale restfakturaen med sitt forsikringsselskap, og Australiareiser ba dem om å få en bekreftelse fra sitt forsikringsselskap om at de dekket en avbestilling dersom de avbestilte før de hadde betalt restfakturaen og før 14 dager før avreise. Klager ville dobbeltsjekke med sitt forsikringsselskap rundt dette etter at Australiareiser snakket med han per telefon. Australiareiser anfører at klager bekreftet at forsikringsselskapet ville dekke kostnadene rundt avbestillingen, og klager avbestilte derfor reisen 24. juni, noe Australiareiser også bekreftet per e-post til klager 24. juni 2020.

Da klager fikk avslag på sin refusjonssøknad fra Europeiske den 21. august 2020, valgte de å klage til Australiareiser, selv om de hadde fått beskjed om hvilke regler som gjaldt i e-posten fra 18. mai 2020.

Australiareiser mener at klager ikke har rett til refusjon siden de har unnlatt å følge 14-dagersregelen i forhold til avbestilling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Australiareiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til De forente arabiske emirater, Australia, New Zealand, Cookøyene og Taiwan. i perioden 10.08.2020 - 08.09.2020. Totalpris 341 375 kroner. Klagers krav er på 164 770 kroner, samt forsinkelsesrenter fra 08.07.2020 frem til betaling skjer.

Grunnet de rådende, globale smittevernstiltakene mot Covid-19 pandemien så klagerne den 24. juni 2020 seg nødt til å avbestille den planlagte bryllupsreisen som ble bestilt 20.11.2019.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse når det er mer enn 14 dager før avreise. Når klager kansellerer før avreise følger det av bransjepraksis og gammel pakkereiselov at det gjelder en 14 dagers regel etter pakkereiseloven § 22. Nemnda kan derfor ikke se at klager hadde rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 på det tidspunkt han valgte å avbestille reisen. Etter nemnda 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. Dersom dette ikke er konkretisert, 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

jf. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 fjerde ledd. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukernes representant, er av den klare oppfatning at klager i denne saken må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Etter mindretallets oppfatning kan ikke tidligere bransjepraksis og tidligere lovgivning om en 14 dagers regel legges til grunn i saker etter ny pakkereiselo. Regelen er ikke videreført i ny lov eller i de alminnelige vilkår for pakkereiser, og en slik praksis vil derfor stride mot forbudet i pakkereiseloven § 3 om å fravike loven til ulempe for den reisende. Avlysingen av reisen den 24. juni skyldtes UD sin generelle fraråding om ikke å reise til utlandet, samt smittesituasjonen på destinasjonene. Ifølge klagers representant var smittesituasjonen på destinasjonen såpass alvorlig at det allerede den 20.mars ble innført innreiseforbud til Australia og New Zealand, og De forente Arabiske Emirater og Taiwan innførte restriksjoner knyttet til opphold og reising som ville ha berørt turen i sterk grad. Etter mindretallets oppfatning vil det i en slik situasjon være urimelig og i strid med prinsippene i avtaleloven § 36 å kreve at klager skulle ha måttet ventet med å avbestille sin reise til etter kansellering ble foretatt av Australiareiser.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er avsagt under dissens.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)