

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

07.12.2020

Saksnummer

2020-02468

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Mallorca i perioden 08.08.2020 - 15.08.2020. Totalpris 22 760 kroner.

Reisen ble bestilt 6. januar 2020, og avbestilt 7. april 2020 pga. Covid-19.

Klager anfører at TUI ved avbestilling hevdet at innbetalt depositum på 8 035 kroner ikke ville bli tilbakebetalt.

Den 4. august 2020 ba klager TUI refundere avbestillingsgebyret med bakgrunn i Covid-19 situasjon, UD's reiseråd og pakkereiseloven. TUI skriver videre på sine hjemmesider at "alle pakkereiser som er omfattet av at UD fraråder utenlandsreiser, vil tilbakebetales av oss. Hele reisens kostnad vil bli tilbakebetalt, inklusive serviceavgiften". Klager fikk avslag på sin klage til TUI og anfører at dette betyr at TUI ikke vil tilbakebetale avbestillingsgebyret til tross for at UD fraråder utenlandsreiser.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre

Klagers krav: Refusjon av avbestillingsgebyret på 8 035 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager valgte å avbestille reisen allerede den 7. april 2020 selv om utreisen ikke var før 8. august 2020. TUI viser til at reisen ble avbestilt mer enn 14 dager før avreise.

Når klager avbestiller reisen i henhold til pakkereiselovens §22 gjelder 14-dagers regelen, hvilket betyr at man i henhold til gjeldende bransjepraksis ikke kan avbestille uten omkostninger tidligere enn 14 dager før avreise.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av depositumet. prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Mallorca i perioden 08.08.2020 - 15.08.2020. Totalpris 22 760 kroner.

Klager valgte å avbestille reisen allerede den 7. april 2020 selv om utreisen ikke var før 8. august 2020. TUI viser til at reisen ble avbestilt mer enn 14 dager før avreise.

Pakkereisenemnda 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 pakkereiseloav 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. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den klare oppfatning at klager 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 pakkereiseloav. 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. Mindretallet mener dessuten at det forelår en fraråding mot å reise utlands for det aktuelle avreisetidspunktet i august. Selv om UD sitt råd om ikke å reise utenlands i første omgang gjaldt fra den 14. mars fram til 14. april og reisen skulle ha startet den 8. august, ble frarådingen «opprettholdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 2020. Det dreide seg m.a.o. om en forlengelse av allerede gjeldende fraråding mot å reise utenlands, og ikke et nytt reiseråd. Etter mindretallets oppfatning vil det være urimelig og i strid med prinsippene i avtaleloven § 36 å kreve at klager skulle ha ventet med å avbestille sin reise til etter kansellering ble foretatt eller til etter frarådingen ble forlenget.

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)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)