

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

23.04.2021

Saksnummer

2021-00167

Tjenesteytere

Ditt Afrika AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire voksne og to barn til Sør-Afrika i perioden 10.11.2020 - 19.11.2020. Totalpris 114 750 kroner.

Turen til Sør-Afrika ble bestilt den 29. januar 2020 og klager avbestilte reisen den 17. september 2020. Årsaken til avbestillingen var den pågående pandemien Covid-19, i henhold til norske reiseråd som frarådet alle unødvendige reiser til andre land, med unntak av enkelte områder i Norden.

To personer i reisefølget har fått refundert innbetalt beløp fra sitt forsikringsselskap. Klagen gjelder to voksne og to barn som har reiseforsikring i et annet selskap og som ikke har fått refundert innbetalt beløp.

Turoperatøren har ikke imøtekommet klagers krav om full refusjon av innbetalt beløp for reisen.

Klagers krav: 18 466 kroner.

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ditt Afrika AS skrev følgende til bestiller av reisen den 21. juli 2020: "Hvis du avbestiller koster det NOK 2.514,- per person for Qatar billetten. (Endring av billetten med Qatar koster NOK 1.475,- per person). Vårt depositum på NOK 3.500,- per person vil heller ikke bli refundert, men du kan få en til godelapp på det beløpet som kan brukes

når som helst i fremtiden på en ny reise. Det gjenstår å se hva jeg kan få igjen for innenriksbilletten."

Ditt Afrika anfører at de den 17. september sendte faktura på sluttbeløpet for hele reisefølget på 6 personer til bestiller av reisen. Fakturaen ble ikke betalt da bestiller av reisen ikke ønsket å gjennomføre reisen. Klager ville be om refusjon at tapet ved avbestilling fra sitt forsikringsselskap.

Ditt Afrika mener at de kan se bort fra Pakkereiselovens paragraf 22 da reisen ble avbestilt av bestiller av reisen. Videre viser Ditt Afrika til sine avbestillingsregler.

Klager har fått tilbud om en tilgodelapp på 14 000 kroner som kan brukes innen 3 år på en hvilken som helst reise hos Ditt Afrika.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ditt Afrika AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire voksne og to barn til Sør-Afrika i perioden 10.11.2020 - 19.11.2020. Totalpris 114 750 kroner.

Turen til Sør-Afrika ble bestilt den 29. januar 2020 og klager avbestilte reisen den 17. september 2020. Klagers krav er å få refundert 18 466 kroner.

UD publiserte reiseråd den 19.08.2020. UD frarådet fortsatt reiser som ikke er strengt nødvendige til alle land som det ikke er gjort unntak for. Dette reiserådet gjaldt i utgangspunktet frem til 1. oktober 2020. Den 24.09.2020 publiserte UD et generelt reiseråd for alle land som gjaldt fra 01.10.20 til 15.01.2021. Reiserådet var samsvarende med det tidligere reiserådet hvor anbefalingen kun var å foreta reiser som var strengt nødvendig.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse på det tidspunktet klager valgte å avbestille sin reise. På det tidspunktet klager avbestilte gjaldt det et reiseråd fra UD frem til 01.10.2020. Selv om det i ettertid har vist seg at anbefalingen også gjaldt den 10.11.2020 - 19.11.2020 var det på avbestillingstidspunktet uklart hvorvidt reisen kunne la seg gjennomføre eller ikke pga. Covid-19. Flertallet kan derfor ikke se at klager hadde rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 på det tidspunktet han valgte å avbestille reisen.

Etter flertallet 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 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.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager i denne saken må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Selv om klager avbestilte reisen den 17.09.20 og det på det tidspunktet gjaldt et reiseråd frem til 01.10.20, offentliggjorde UD den 24.09.20 en forlenging av reiserådet frem til 15.01.2021. Det var sånn sett på avbestillingstidspunktet god grunn til å tro at reisen ville bli kansellert, og mindretallet mener derfor at klager skal ha rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22.

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)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)