

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt beløp ved avbestilling grunnet Covid-19.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-02057

Tjenesteytere

Kenor Safaris Ltd, NUF

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer 5 netters safari i Uganda, Kobale, Queen Elisabeth og Bwindi, egen safaribil og full pensjon og utflukter i perioden 05.04.2020 - 12.04.2020. Totalpris 157 651 kroner.

Reisen ble avbestilt 14. mars 2020 på grunn av regjeringens reiseforbud grunnet Covid-19 og spesielle reiseforbud for helsearbeidere da en person i reisefølget er helsearbeider med pasientkontakt. Kenor bekreftet avbestillingen 16. mars 2020.

Klager sendte følgende klage til Kenor Safaris 21. juli 2020: "Da vi ikke får noen kompensasjon fra forsikringsselskap i forbindelse med avlyst reise til Uganda vedr. Covid 19 situasjonen, klager vi på avgjørelsen om av vi ikke får noe refundert fra Kenor Safaries. Vi har riktignok fått utsatt reisen vår med ekstra kostnader til julen 2020, men føler sjansen er stor for at det ikke lar seg gjøre, og er i tillegg redd for at Kenor kan gå konkurs. Vi har derfor klaget saken vår til Pakkreisenemnda".

Klager skriver at Kenor Safaris mener at forsikringselskapet skal dekke innbetalt beløp og at avbestillingen skjedde for sent i forhold til Kenor Safaris vilkår for avbestilling.

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

Klagers krav: Refusjon av reisens totalpris på 157 651 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kenor Safaris har hele tiden hatt forståelse for at de hadde en "avtale" med klager om utsettelse av reisen og endring av reisedato til 25. desember istedenfor påsken 2020.

Kenor Safaris viser til deres kommunikasjon pr. e-post med klager i forhold til bruk av blant annet innbetalt beløp og endring av flyreservasjonen. Ut fra dette stiller Kenor Safaris seg forundrende til klagers krav om tilbakebetaling av reisen.

Kenor Safaris viser til sine reisevilkår hvor det blant annet fremgår at det ved avbestilling mindre enn 28 dager før avreise ikke vil bli gitt noen refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Kenor Safaris.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer 5 netters safari i Uganda, Kobale, Queen Elisabeth og Bwindi, egen safaribil og full pensjon og utflukter i perioden 05.04.2020 - 12.04.2020. Totalpris 157 651 kroner.

Reisen ble avbestilt 14. mars 2020 på grunn av regjeringens reiseforbud grunnet Covid-19 og spesielle reiseforbud for helsearbeidere da en person i reisefølget er helsearbeider med pasientkontakt. Kenor bekreftet avbestillingen 16. mars 2020.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse når avbestillingen skjer 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. 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. Alternativt kan klager utsette reisen til senere tidspunkt slik som fremkommer av dialogen til partene. 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. Mindretallet vil i tillegg vise til at regjeringen på sin pressekonferanse den 12. mars sterkt oppfordret alle til ikke å reise utenlands på fritidsreiser. Mange avlyste sine reiser i etterkant av denne pressekonferansen. Etter mindretallets mening kan det derfor ikke

være riktig å legge avgjørende vekt på at UD først den 14. mars gikk ut med generell fraråding mot å reise ut av landet. Uansett mener mindretallet at en 14 dagers frist forut for avreiser ikke er lovregulert. Pakkereiseloven § 3 er ufravikelig til vern for forbruker. Det kan da ikke legges inn ekstra vilkår utover lovens ordlyd. Dette fremgår heller ikke av alminnelige vilkår for pakkereiser.

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)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)