

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hele avbestillingsgebyret grunnet Covid-19 ved avbestilling mer enn 14 dager før avreise.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01516

Tjenesteytere

Vista Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på "Elvecruise på Rhône og Saône - Fra vinmarkene i Bourgogne til romerske byer i Provence" i perioden 23.04.2020 - 30.04.2020. Totalpris 40 500 kroner.

Klager avbestilte selv reisen den 17.03.2020 og var klar over at turen kom til å bli kansellert i og med at flyplassene i Tyskland var lukket og at Lufthansa hadde innstilt flyginger grunnet korona krisen. Klager har kun fått refundert 50 % av reisens pris selv om reisen ble kansellert to dager senere den 19.03.2020.

Klager anfører at han ikke fikk informasjon om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: 20 250 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vista Travel anfører at det er Utenriksdepartementets reiseråd, og dets gyldighet, som er avgjørende for om en reise kan kanselleres i henhold til Pakkereiselovens § 22 – 24.

Da klager avbestilte sin reise den 17.03.2020 var reiserådet gyldig frem til 14. april. Derfor var det vanlige avbestillingsregler som gjaldt den dagen klager avbestilte sin reise

med avgang den 23.04.2020. Først den 03.04.2020 ble det publisert nytt reiseråd som opprettholdt reiserådet fra den 14.03.2020,.

Vista Travel anfører at klager mener at han ikke ble gitt informasjon om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen. Imidlertid ble han informert om rettigheter i forhold til Vista Travel, noe han selv skrev i e-posten av 17. mars der han kansellerte reisen. Vista Travel anfører at det er mulig det er rettighetene i forhold til sin forsikring klager mener, noe Vista Travel ikke har informasjon om.

Vista Travel har anført at det er mulig denne saken burde vært behandlet i Forsikringsklagenemnda og ikke i Pakkereisenemnda.

Vista Travel forholder seg til de gjeldende betingelser og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vista Travel.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på "Elvecruise på Rhône og Saône - Fra vinmarkene i Bourgogne til romerske byer i Provence" i perioden 23.04.2020 - 30.04.2020. Totalpris 40 500 kroner.

Klager avbestilte selv reisen den 17.03.2020. Klager har kun fått refundert 50 % av reisens pris selv om reisen ble kansellert to dager senere den 19.03.2020.

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. 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 representanter, er av den klare oppfatning at klager i denne saken må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. 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 23. april, ble frarådingen «opprettholdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 20. Det dreide seg m.a.o. om en forlengelse av allerede gjeldende fraråding mot å reise utenlands, og ikke et nytt reiseråd. Mindretallet viser til at avbestilling ble foretatt den 17. mars 2020, dvs. 3 dager etter at frarådingen ble gitt mens Covid-19 smitten var under sterk utvikling verden over. Sannsynlighet for en forlenging av UD sitt reiseråd var derfor stor på dette tidspunktet, noe både bransjen og de reisende må anses for å være innforstått med. Klager viser i sin klage til at alle flyplasser på det tidspunktet var stengt og at Lufthansa hadde innstilt sine flygninger, og at han derfor forstod at reisen uansett ville bli kansellert. Kanselleringen fant sted allerede den 19. mars, dvs. 2 dager etter at klager selv hadde avbestilt turen. Etter mindretallets oppfatning vil det 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 eller til etter frarådingen ble forlenget den 3. april 2020.

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)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)