

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

17.03.2021

Saksnummer

2020-03644

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksen og en baby til Kypros i perioden 22.05.2020 - 05.06.2020. Totalpris 32 090 kroner.

Grunnet Covid-19, ble det mye usikkerhet rundt turen til Kypros og klager skriver at de ble anbefalt fra kunderådgiveren i AIG å avbestille reisen.

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

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 4 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Henvendelsen gjelder en reise til Kypros med avreise 22.05.2020.

Reisen ble avbestilt av klager etter klagers ønske den 15.04.2020. Ving anfører at så lenge UD ikke har frarådet å reise, er det normale avbestillings- og endringsregler som gjelder, og slik var situasjonen da klager valgte å avbestille sin reise. Reiserådet lød da "inntil videre" og det ble praktisert med at reisene innstilles 2 uker før avreise.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav om refusjon av innbetalt depositum.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og en baby til Kypros i perioden 22.05.2020 - 05.06.2020. Totalpris 32 090 kroner.

Grunnet Covid-19, ble det mye usikkerhet rundt turen til Kypros og klager skriver at de ble anbefalt fra kunderådgiveren i AIG å avbestille reisen.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 4 000 kroner.

Reisen ble avbestilt av klager etter klagers ønske den 15.04.2020.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse på det tidspunkt klager valgte å avbestille sin reise. På det tidspunkt klager avbestilte gjaldt det et reiseforbud fra UD inntil videre. Selv om det i ettertid har vist seg at anbefalingen også gjaldt den 22. mai 2020, var det på avbestillingstidspunkt 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 tidspunkt 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. 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 22. mai, 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. 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. 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.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn. Pakkereisenemnda anbefaler at klager tar kontakt med forsikringsselskapet på nytt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)