

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet ved avbestilling grunnet Covid-19.

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-02371

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en familie på 17 personer til Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 28.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 108 854 kroner.

Torsdag 12.03.2020 kl. 14:00 holdt regjeringen pressekonferanse hvor alle utenlands fritidsreiser ble frarådet og helseministeren kom med et forbud for alt helsepersonell om reise utenlands. Dette skulle gjelde fra torsdag kl. 18:00. Da en person i reisefølget jobber innen helsevesenet, ble hun rammet av dette forbudet og den planlagte reisen kunne ikke gjennomføres.

Klager tok kontakt med TUI torsdag kveld den 12.03.2020 og ble informert om at TUI har en regel om at dersom en reise skal avbestilles må dette gjøres min. 14 dager før planlagt avreise. Vedkommende opplyste at den reise som klager hadde kjøpt måtte avbestilles fredag den 13.03.2020 for at klager skulle være sikker på å få noe som helst refundert. Men om det var noen som hadde fått forbud om å reise eller at det fra UDI kom et generelt forbud, ville klager likevel få refundert alle utlegg.

Klager tok kontakt med Berg-Hansen fredag 13.03.2020 og de annullerte hele familiens reiser fredag formiddag den 13.03.2020.

Lørdag formiddag den 14.03.2020 fikk klager en e-post fra TUI hvor de opplyste om at de ville følge UDIs anbefalinger og at alt ville bli refundert. Først den 10. juli fikk klager refundert 76 440 kroner. Depositumet på 32 078 kroner ble holdt igjen med den begrunnelse at klager selv hadde annullert reisen.

Det ble gitt forbud fra helseministeren for helsepersonell og anmodning for alle om ikke å gjennomføre fritidsreiser utenlands, TUI ga klager råd om at «skal du være sikker på å få noe igjen, må du annullere reisen senest i morgen» og en forsikring om at dersom TUI fulgte et pålegg fra UDI, ville klager få alt refundert uansett. Klager mener han ikke hadde

noen annen mulighet enn å gjøre som han ble rådet til. Klager kunne ikke «vente og se» da tidsfristen var satt til fredag den 13.03, og at det allerede torsdag 12.03 var avgjort at reisen ikke kunne gjennomføres.

Klager har anført at Regjeringen v/Helseministeren innførte forbud torsdag 12.03.2020 kl. 18:00 som gjorde at denne reisen ikke kunne gjennomføres. Det stemmer derfor ikke at TUI fulgte råd fra norske myndigheter. Klager skriver at de torsdag 12.03.2020 fikk råd fra TUI som ble den utløsende faktor til at klager avbestilte reisen. Klager gjorde som han ble anbefalt da det ikke var tid til å "vente og se". Lørdag 14.03.2020 mottok klager en e-post fra TUI med forsikringer om at det ikke var behov for å gjøre noe ytterligere i saken og at klager ville få innbetalt beløp tilbakebetalt.

Klagers krav: Depositumet på 32 078 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 18. oktober 2019 bestilte klager reise for 17 personer. Etter å ha bestilt en reise med TUI, blir det sendt ut en e-post med bekreftelse. Her fremgår det at de reisende er forpliktet til å sette seg inn i TUIs reisevilkår, og at avtalen er bindende for partene når arrangøren skriftlig har bekreftet bestillingen og den reisende har betalt depositum.

TUI følger alltid Utenriksdepartementets anbefalinger og reiseråd. I de situasjoner hvor UD fraråder reiser til et eller flere reisemål, kan TUIs kunder alltid endre eller avbestille reisen kostnadsfritt.

TUI anfører at klager avbestilte reisene den 13. mars kl. 10:07 - 10:09. Først den 14. mars 2020 kl. 09:24 gikk Utenriksdepartementet og regjeringen i Norge ut med en pressemelding der de frarådet reiser til alle land som ikke var strengt nødvendige. I og med at klager avbestilte reisene dagen før, den 13. mars, har klager ikke krav på å få hele reisens pris refundert, men mister det innbetalte depositumet på totalt 32 078 kroner i henhold til TUIs reisevilkår, pkt. 5.2.

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en familie på 17 personer til Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 28.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 108 854 kroner. Klagers krav: Depositumet på 32 078 kroner. Det øvrige av reisens kostnader er allerede refundert.

Klager avbestilte reisen 13. mars fordi en i reisefølget er helsearbeider.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentanten og nemndsleder, mener pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse da regjeringen besluttet reiseforbud for helsearbeidere med pasientkontakt den 12.03.2020. For den andre reisende mener flertallet at selv om de offisielle reiserådene først kom den 14.03.2020 hadde Spania den 13.03.2020 erklært unntakstilstand som ble effektivt 14.03.2020. UD hadde videre den 12.03.2020 frarådet reiser til enkelte steder i Spania, samt at smitten i Spania var økende. Flertallet bemerker for øvrig at det var tjenesteyter som selv oppfordret klager å avbestille før den 14.03.2020. Flertallet anbefaler at klager gis medhold i sin klage.

Mindretallet, reisebransjens representanter, kan ikke se at turarrangøren kan bære risiko og ansvar for yrkesrelaterte reiseforbud. Helsedirektoratet har bekreftet at påløpte utgifter som ikke dekkes av reiseforsikringen, kompenseres av det offentlige. Det anbefales derfor at helsearbeiderne retter sitt krav i henhold til denne informasjonen. <https://www.helsedirektoratet.no/nyheter/helsedirektoratet-har-vedtatt-omfattendetiltak-for-a-hindre-spredning-av-covid-19> For øvrig mener mindretallet at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse før etter 14.03.2020 som er tidspunktet for den offisielle anbefalingen fra UD. Nemnda bør ikke fravike tidligere, langvarig nemndspraksis som legger UDs reiseråd til grunn for §22-vurderingene. I motsatt fall, vil nemnda åpne opp for prosessdrivende individuelle og subjektive vurderinger av hver enkeltreise. Mindretallet mener at klager skal belastes depositum.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn. Utbetalingen forutsetter at klager ikke har fått refusjon fra sitt forsikringsselskap eller fra det offentlige.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)