

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01431

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to 2-romsleiligheter med havutsikt på Hotel J.B, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 22.04.2020 - 06.05.2020. Totalpris 24 532 kroner.

Klager avbestilte reisen den 03.03.2020 grunnet korona viruset og ber om å få refundert depositumet på reisen.

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

Klagers krav: 8 050 kroner for betalt depositum.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har på eget initiativ avbestilt reisen den 3. mars 2020.

Den 3. mars forelå det ingen reiseråd fra UD. Alle som avbestilte før reiserådet fra UD den 14. mars, har fått melding om at vanlige avbestillingsregler gjelder og at Ving ikke vil refundere det innbetalte beløpet, men at dette ev. må dekkes av privat forsikring.

Ving viser til reisevilkårene <https://www.ving.no/pakkereiser-reisevilkar/kundens-rett-avbestille-overdra5.2>. Avbestilling mot vederlag

1. Avbestilling mellom fristen for avbestilling mot gebyr (som hovedregel 42 dager før avreisedøgnet starter) og til det er 15 dager igjen til avreisedøgnet starter: Refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse.

Siden det var helt vanlige avbestillingsregler som gjaldt den 3. mars, kan Ving ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to 2-romsleiligheter med havutsikt på Hotel J.B, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 22.04.2020 - 06.05.2020. Totalpris 24 532 kroner.

Klager avbestilte reisen den 03.03.2020 grunnet Covid-19 pandemien og krever å få refundert depositumet på reisen.

Pakkereisenemnda har delt seg i sin anbefaling.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse for klagers avbestilling den 03.03.2020. Flertallet har i sin vurdering vektlagt at UD først kom med sin anbefaling den 14.03.2020 som frarådet utenlandsreiser. UD anbefalte også å ikke reise til Madrid, Baskerland og La Rioja i Spania den 12. mars da dette var da de områdene med størst smitte økning på det tidspunktet. Kanariøyene var på dette tidspunktet ikke omfattet av reiserådet og per 13. mars var det 51 smittede på Kanariøyene og ingen dødsfall registrert der. Spania erklærte deretter unntakstilstand den 13. mars som ble effektivert påfølgende dag. Etter flertallets vurdering kommer ikke pakkereiseloven § 22 om gebyrfri avbestilling til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt. Flertallet bemerker at det likevel er anledning til å avbestille reisen etter pakkereiseloven § 21. Dette innebærer at klager skal ha anledning til å avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr. Dersom dette ikke er konkretisert, som er tilfellet i denne saken, skal det settes til arrangørens kostnader ved å booke reisen. Dette vil innebære i realiteten 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, forbrukerrepresentantene, mener Pakkereiseloven § 22 åpner for å avbestille pakkereiser uten å betale gebyr ved ekstraordinære omstendigheter. Covid-19 pandemien må åpenbart anses som en ekstraordinær omstendighet. I alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.1 presiseres at dette bl.a. gjelder når det konstateres «farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte og som vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen eller transporten av kunden til reisemålet.» Det fremgår ikke av verken lovtekst eller de alminnelige vilkår at det i tillegg skal kreves offisielt råd fra Utenriksdepartementet om ikke å reise. En innfortolkning av et slikt vilkår vil etter mindretallets mening stride med pakkereiseloven § 3 som slår fast at loven ikke kan fravikes til ulempe for den reisende. Det var på avlysningstidspunktet en rekke oppslag i media knyttet til rask smitte økning i bl.a. Europa og helserisikoen det kunne innebære for utsatte grupper. Avbestillingen av turen

den 3. mars var begrunnet med at en i klagers reisefølge hadde en kronisk sykdom. I forarbeidene til pakkereiseloven fremgår at det ved vurdering av om det foreligger "uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter" også skal legges vekt på de reisendes personlige forhold. Som eksempel ble nevnt at gravide kvinner må ha rett til å avlyse gebyrfritt dersom bestilt reise skulle gå til områder med zikavirus. Mindretallet mener derfor at klager må gis medhold i denne saken .

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)