

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris da klager avbestilte reisen grunnet urolighetene i Tyrkia.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00024

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise for to personer med innkvartering på Sunprime Numa Beach, Alanya, Tyrkia i perioden 30.07.2016 – 13.08.2016.

Klager kontaktet Ving den 16.07.2016, 14 dager før avreise. Klager var redd for å reise til Tyrkia og synes han burde få full refusjon av reisens pris.

Klager mener Ving burde følge loven og med tanke på urolighetene i Tyrkia og UD sin reisefrådrådning. Klager viser til Pakkereiseloven: "5.1 Avbestilling ved force majeure.

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakkereisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14. dagene før pakkereisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at forholdene også vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen etter avtalen skal ta til. Retten til avbestilling skal også gjelde dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, og de innebærer en reell risiko for kunden. Krav om refusjon av ytelser som ikke er en del av pakkereisen må, dersom betaling for slike ytelser allerede er videreformidlet fra arrangøren til den aktuelle tjenesteleverandøren, rettes til den aktuelle tjenesteleverandøren på avtalerettslig grunnlag."

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har i det vesentlige anført:

I følge Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 5.2 Avbestilling mot vederlag, gis det ikke refusjon utover offentlige avgifter som ikke påløper ved avbestilling etter at det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter eller utelatt fremmøte ved avgang.

I spørsmål om heving som følge av force majeure, pkt. 5.1. Avbestilling ved force majeure, følger Ving reiseråd fra norske myndigheter.

Etter at militærkuppet i Tyrkia var et faktum om kvelden 15. juli 2016 frarådet Utenriksdepartementet alle reiser til Tyrkia som ikke var strengt nødvendige.

Vings reiser til Tyrkia med avgang 16. juli ble innstilt med øyeblikkelig virkning.

Den politiske situasjonen endret seg kort tid etter at militærkuppet var et faktum og Utenriksdepartementet endret reiserådet allerede 17. juli til kun å omfatte reiser som ikke var strengt nødvendig til Ankara og Istanbul, unntatt transittområder på flyplassene, og grenseområdene nærmere enn ti km fra grensen til Syria.

Etter dette ble Vings reiser til Antalya med avreise fra og med tirsdag 19. juli gjennomført som vanlig.

Den 26. juli endret utenriksdepartementet reiserådet for Tyrkia til kun å fraråde reiser eller opphold i grenseområdene 10 km fra grenseområdene til Syria.

Klager fikk den 16.07.2016 beskjed om at det fortsatt var uklart hvilket reiseråd som ville gjelde da deres reise skulle starte 30.07.2016. De ble oppfordret til å ta kontakt med Ving igjen 17.07. for nærmere avklaring.

Klager ble også informert om at Ving hadde fått informasjon om at forholdene på reisemålet de hadde valgt var normale og at det ikke var krigshandlinger der. Feriestedene i Antalyaområdet ligger langt fra Ankara, Istanbul og de aktuelle grenseområdene. De ble samtidig oppfordret til å følge med videre.

Klager valgte å utebli fra reisen 30.07 og Ving mener de ikke krav på refusjon av beløpet de betalte for reisen.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker

I medhold av UDs reiseråd må det kunne konstateres at det ikke forelå noen force majeure-situasjon på grunn av militærkuppet ut over det første døgnet etter at kuppet var slått ned.

I tillegg til i force-majeure-tilfellene gir Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5 kunden rett til å avbestille pakkereisen på nærmere angitte vilkår. I denne saken er det bestemmelsen i punkt 5.2 – avbestilling mot vederlag – som kommer til anvendelse. Ved avbestilling som foretas når det er mindre enn 15 dager igjen til avreisedøgnet starter gis ingen refusjon ut over eventuelle offentlige avgiftene som ikke påløper.

Nemnda viser til det som er anført av arrangøren. Turarrangøren har i dette tilfellet fulgt UDs reiseråd. Som det fremgår av redegjørelsen ovenfor, oppsto det en svært dramatisk situasjon etter at militærkuppet i Tyrkia var et faktum om kvelden 15. juli 2016, UD frarådet fra da av alle reiser til Tyrkia som ikke var strengt nødvendige. Det medførte at arrangøren innstilte sin avgang den 16. juli med øyeblikkelig virkning.

Den politiske situasjonen endret seg imidlertid kort tid etter at militærkuppet var avverget. Allerede 17. juli endret UD reiserådet til kun å omfatte reiser som ikke var strengt nødvendig til Ankara og Istanbul, unntatt transittområder på flyplassene, og grenseområdene nærmere enn ti km fra grensen til Syria.

Etter dette ble Vings reiser til Antalya med avreise fra og med tirsdag 19. juli gjennomført som vanlig.

Den 26. juli endret UD reiserådet for Tyrkia til kun å fraråde reiser eller opphold i grenseområdene 10 km fra grenseområdene til Syria. Den turen klageren hadde billetter til, gikk først fra Norge den 30. juli 2016, og destinasjonen ligger langt unna de syriske grenseområdene.

Etter nemndas syn har klageren i denne saken ikke rett til å få refundert det han har innbetalt for reisen, ut over offentlige avgifter som ikke har påløpt i og med at han ikke møtte opp på flyplassen. Det gjelder eventuell drivstoffavgift, seteavgift og flyplassavgift.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen refusjon i dette tilfellet, ut over eventuelle avgifter som ikke påløp.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)

Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)