

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01155

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Mogan Princess & Beach Club, Playa de Taurito, Gran Canaria i perioden 13.03.2020 - 20. mars 2020.

Reisen ble avbestilt grunnet anmodning fra myndighetene/statsministeren den 12. mars om å ikke reise utenlands på grunn av covid-19.

Klager anfører den 14.04.2020 at de ikke har søkt om dekning/erstatning fra andre.

Klagers krav: 16 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager valgte å ikke møte opp til sin reise den 13. mars 2020.

Den 12. mars gikk regjeringen ut med anbefalinger til det norske folk for å unngå spredning av smitte. Først den 14. mars kunngjorde Utenriksdepartementet at de inntil videre fraråder alle reiser som ikke er nødvendige.

Ving anfører at de alltid forholder seg til UD når de går ut med reiseråd og følger pakkereiseloven. Det betyr at reisende som har avbestilt før den 14. mars må forholde seg til avbestillingsvilkårene som ble opplyst ved avbestilling.

Klager valgte selv å ikke reise og møtte ikke opp til avreise. Klager var i kontakt med Ving i forkant av reisen, blant annet via Vings chat og spurte hva som gjaldt dersom de ikke reiste. Klager fikk informasjon om det var ordinære avbestillingsvilkår.

Klager har også i etterkant kontaktet Ving for å få tilsendt en avbestillingsbekreftelse med dokumentert avbestillingskostnad for reisen for at klager skulle legge ved dette i sin sak til forsikringsselskapet.

Ving ar trygge på at vilkårene for avbestilling er fulgt og at klager har vært klar over hva som gjaldt for seg og sin reise. Ving kan ikke imøtekomme klager med å refundere det innbetalte beløpet for reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Mogan Princess & Beach Club, Playa de Taurito, Gran Canaria i perioden 13.03.2020 - 20. mars 2020. Klager avbestilte sin reise 12.03.2020 pga. Covid-19.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse for klagers avbestilling den 12.03.2020. 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 den 14. mars. 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.

Mindretallet viser dessuten til at regjeringen på sin pressekonferanse den 12. mars sterkt oppfordret alle til ikke å reise utenlands på fritidsreiser. Klager avlyste sin reise på grunn av regjeringens oppfordring. Det kan derfor uansett i denne saken ikke være riktig å legge avgjørende vekt på tidspunktet den 14. mars da UD gikk ut med generell fraråding mot å reise ut av landet. Mindretallet mener derfor at klager må gis medhold i sitt krav om full refusjon av pakkereisens pris.

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)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)