

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

28.08.2020

### Saksnummer

2020-01518

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive, balkong og havutsikt på Hotel Riu Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 39 172 kroner.

Klager avbestilte reisen den 13. mars 2020 grunnet korona situasjonen.

Klager har lagt ved legeattest. Legen anbefaler klager å ikke reise.

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

Klagers krav:

Refusjon av reisens totalpris på 39 172 kroner.

Refusjon for måltider og setereservasjon 1 280 forhåndsbetalt til Norwegian Air Shuttle.

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 24. oktober 2019 bestilte klager en reise for to personer på [www.tui.no](http://www.tui.no).

For å bestille en reise med TUI på [www.tui.no](http://www.tui.no), må man aktivt klikke i en rubrikk at man har lest og akseptert vilkårene for reisen. Ved siden av rubrikken, kan man trykke på en link og lese reisevilkårene. Som kunde er man forpliktet til dette, jfr. reisevilkårene pkt. 7.2. TUI har lagt ved vilkårene.

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

Klager hadde avreise den 14. mars 2020. UD og regjeringen i Norge sendte først ut pressemelding den 14. mars 2020 kl. 09:24 og frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige. Klager avbestilte selv sin reise den 13. mars 2020. Reisen ble avbestilt med fullt gebyr i henhold til TUIs avbestillingsregler og vilkår.

TUI anfører at det må foreligge en uttalelse fra offisiell myndighet som fraråder reiser til et bestemt område eller land for at §22 i pakkereiseloven skal komme til anvendelse. Det er ikke opp til kundene selv å vurdere når de mener det er uforsvarlig å reise.

I §23 i pakkereiseloven fremgår det at arrangøren kan avlyse pakkereisen som følge av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. 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. TUI kansellerte alle reiser fra 14. mars til 14. april 2020 med full tilbakebetaling av reisens pris.

I saken til Pakkereisenemnda har klager lagt ved legeerklæring. Denne har ikke tidligere blitt forelagt TUI.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive, balkong og havutsikt på Hotel Riu Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 39 172 kroner.

Klager avbestilte reisen den 13. mars 2020 grunnet Covid-19 situasjonen.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og forbrukerrepresentantene, mener at pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt den 13.03.2020. Selv om UD ikke kom med sitt reiseråd først den 14.03.2020, vektlegger flertallet at Spania hadde erklært unntakstilstand den 13.03 som ble effektivt 14.03, samt at UD allerede den 12.03 hadde kommet med anbefalinger om å ikke reise til enkelte deler av Spania. Flertallet anbefaler at klager gis medhold.

Mindretallet, reisebransjens representanter, mener 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. Under enhver omstendighet følger det av klagers egen saksfremstilling at klager avbestilte fordi deres lege frarådet dette. En slik helsemessig grunn for avbestilling ville vært dekket av kundens egen avbestillingsforsikring. Klager har fremlagt legeattest for å dokumentere dette, slik at dekning kan bli oppnådd. Det er derfor overraskende at forsikringsselskapet avviser kravet under sin dekning og viser til at arrangøren har refusjonsansvar. Det vises her til at «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» i pakkereiseloven §§ 22, jf. 8 i) er legaldefinert som «en situasjon som den part som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og der konsekvensene ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet». Klager ville hatt «kontroll» over situasjonen ved å tegne adekvat forsikring som igjen ville «avverget» refusjonstapet. Alternativt kunne klager avventet til det offisielle reiserådet forelå. Ettersom klager valgte å avbestille: 1) uten tilstrekkelig forsikringsdekning (det forutsettes for øvrig at forsikringsvedtaket foreløpig ikke er påklaget), 2) før et offisielt reiseråd forelå og 3) til tross for at klager valgte å gjennomføre avbestillingen selv om avbestillingen ville utløse gebyr på grunn av avbestillingstidspunktet, kan dette refusjonstapet ikke belastes arrangøren. Mindretallet mener at klager må belastes avbestillingsgebyret.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager 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)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)