

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

18.06.2020

Saksnummer

2020-01261

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotel Isabel, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 08.03.3030 - 22.03.3030. Totalpris 26 296 kroner.

Klager avbestilte reisen den 07.03.2020 grunnet situasjonen på reisemålet. Et hotell i nærheten av stedet de skulle var bo satt i karantene med korona smitte. For å unngå å havne i problemer med smitte eller karantene på Tenerife, valgte klager å avbestille dagen før avreise. I ettertid viste det seg, at dersom de hadde reist, ville oppholdet blitt avbrutt etter ca. en uke.

Apollo opplyste ved avbestilling at de ikke ville refundere reisen og sendte klager et avbestillingsbevis. Da klager kontaktet Gjensidige forsikring og søkte erstatning, henviste forsikringsselskapet til lovverket, og mente at Apollo var pliktige til å refundere reisen.

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

Klagers krav: Hel, eller delvis refusjon av reisens kostnad.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Apollos kundesenter den 07.03.20 og ønsket å avbestille reisen. I forbindelse med avbestillingen ble klager informert om at ordinære avbestillingsregler gjaldt, og at Apollo ved avbestilling på det tidspunktet ville beholde hele reisens pris i avbestillingskostnad. Klager bekreftet at reisen skulle avbestilles og klager fikk tilsendt en bekreftelse på avbestillingen av Apollo per e-post.

Reisefølget hadde ikke tegnet Apollos avbestillingsbeskyttelse på reisen. Ved tegning av Apollos avbestillingsbeskyttelse kan man avbestille en pakkereise ved fremvisning av dokumentasjon fra lege. Klager ble anbefalt å ta kontakt med sitt forsikringsselskap med eventuelle krav i forbindelse med avbestillingen.

Som turoperatør har Apollo ingen ekspertise i helsemessige eller sikkerhetspolitiske spørsmål, og de forholder seg derfor hele tiden til de råd og anbefalinger som gis av norsk UD, helsemyndighetene og lokale myndigheter på de ulike reisemålene. Dersom det oppstår en situasjon der enten norske eller lokale myndigheter fraråder reise til et område eller land, vil Apollo følge dette og reisene blir innstilt. I slike tilfeller får man refundert det man har betalt for reisen. Så lenge det ikke frarådes å reise til et reisemål, gjennomføres Apollos reiser som vanlig og det er ordinære endrings- og avbestillingsregler som gjelder.

Apollo henviser til Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt.5.2.:

Apollos avbestillingsregler:

" a) Ved avbestilling mer enn 42 dager før avreisedøgnet starter: Det innbetalte beløpet fratrasket et gebyr på kr 500 pr. person refunderes. Har du kjøpt Apollos avbestillingsbeskyttelse, betales et gebyr på kr 300 pr. person i tillegg til avbestillingsbeskyttelsen som ikke refunderes.

" b) Ved avbestilling mellom 42 og 15 dager før avreisedøgnet starter: Det innbetalte beløpet minus depositum refunderes. Ev. avbestillingsbeskyttelse refunderes ikke.

" c) Ved avbestilling når det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter, eller ved utelatt fremmøte: Det gis ingen refusjon ut over ev. offentlige avgifter som ikke påløper." Se: <https://www.apollo.no/min-reise/reisevilkar/avbest-overdragelse>

Den 14. mars frarådet Utenriksdepartementet alle reiser som ikke er strengt nødvendige til alle land. Apollo stoppet da alle sine reiser fra den 14. mars frem til 14. april i første omgang.

Den 07.03.2020 da klager avbestilte reisen, var det ingen reiseråd verken for å reise ut av Norge, eller inn til Spania. Apollo opprettholder derfor at det er ordinære avbestillingsregler som gjelder i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotel Isabel, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 08.03.2030 - 22.03.2030. Totalpris 26 296 kroner.

På grunn av Covid-19 valgte klager å avbestille reisen den 07.03.2020. UD frarådet utenlandsreiser den 14.03.2020. Klager har fremsatt krav om å få refundert hele eller deler av reisens kostand.

Etter nemndas vurdering kommer ikke pakkereiseloven § 22 til anvendelse den 07.03.2020 da det på dette tidspunktet ikke forelå offisiell anbefalingen om å ikke reise. Nemnda forstår at det var usikkerhet på dette tidspunktet, men mener at vurderingen av når § 22 kommer inn, må festes på andre momenter enn klagers subjektive vurdering av når avbestillingen kunne skje. Etter nemnda sin vurdering er det likevel anledning til å avbestille reisen etter pakkereiseloven § 21 også etter fristene som følger av alminnelige reisevilkår punkt 5.2. Dette innebærer at klager skal ha anledning til å avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr. Dersom dette ikke er konkretisert i avtalen, som er tilfellet i denne saken, skal det settes til arrangørens kostnader ved å booke reisen. Dette vil i realiteten innebære at kostnadene kan settes til arrangørens tap ved en avbestilling kort tid før avreise jf. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 fjerde ledd. Nemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold i sin klage.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)