

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon ved avbestilling av reise grunnet Covid-19

### Dato

17.09.2020

### Saksnummer

2020-02103

### Tjenesteytere

Aller Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med fly og cruise til Donaudeltaet i perioden 18. - 25. april 2020. Totalpris 33 100 kroner.

Klager anfører at de avbestilte reisen på grunn av sikkerhetsgrunner den 11. mars 2020, da både klager og reisefølget er definert som i spesielle risikogrupper av Folkehelseinstituttet i forbindelse med Covid-19 pandemien. De anså derfor som en for stor risiko å skulle reise og har i samråd med sin lege fått en legeerklæring hvor det fremgår at det ikke var tilrådelig at de foretok reisen på grunn av sine helsemessige forhold.

Klager forklarer at det på grunn av lang frist for avbestilling ble avbestillingen foretatt tidlig og reisen ble senere avlyst. Klager har fått 50 % refusjon.

Klager meldte saken til sitt forsikringsselskap, som imidlertid mener at det er arrangøren som skal dekke restbeløpet.

Klager og reisefølget mener at de lange fristene for avbestilling i Aller Travels vilkår er urimelige og at det i alle fall burde vært gitt refusjon med unntak av normalt depositumsbeløp. Klager viser til pakkereiselovens bestemmelse om rimelig avbestillingsgebyr jfr. § 21 annet ledd og de alminnelige vilkår § 5.1 om omstendigheter som påvirker reisen og forhold som innebærer en reell risiko for kunden. Klager viser også til § 5.2 som gjelder beløp og frister for refusjon.

Etter at klager har mottatt Aller Travel sitt tilsvare i saken legger klager til at de mener at Aller Travels vilkår er urimelige sammenlignet med lovens krav i § 21. I tillegg presiserer de at på avbestillingstidspunktet innebar allerede en reise en reell risiko, fordi unødvendige reise for risikogrupper burde unngås.

Klagers krav: Refusjon av 16 55 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Aller Travel anfører at turen som klager og reisefølget hadde bestilt ikke var kansellert på det tidspunktet de valgte å kansellere sin reise den 11. mars 2020. Det er ikke tilbakevirkende kraft med hensyn til tilbakebetaling ved avbestilling dersom turen ble kansellert av turarrangør på et senere tidspunkt. Aller Travel forklarer at på samme måte som et kjøpsøyeblikk er bindende, vil en avbestilling også være det.

Aller Travel viser for øvrig til pakkereiseloven § 21 som gjelder avbestilling av pakkereisen mot gebyr.

Denne turen ble kansellert fra Aller Travel sin side først 15 dager før avreise, den 3. april 2020, på bakgrunn av vedvarende råd fra UD.

Aller Travel forklarer at de som arrangør av gruppereiser binder seg ofte til leverandører allerede i planleggingsfasen, før reisen legges ut for salg og depositum speiler arrangørens forpliktelser videre, som gjelder både flyselskap, cruiserederier og agenter på destinasjoner. Aller Travel mener at deres avbestillingsvilkår følger bransjens standard, og på tidspunktet klager valgte å avbestille reisen hadde Aller Travel betalt for både flybilletter og elvecruiset i sin helhet. Aller Travel anfører at de i denne situasjonen fulgte UD sitt reiseråd og mener at en avbestilling grunnet helsemessige årsaker, før reiserådet tråde inn, kan ikke belastes turoperatør.

Videre forklarer Aller Travel at kundene deres har 7 dagers åpent kjøp før de binder seg til depositum, og at resterende beløp forfaller 2 måneder før avreise. Aller Travel viser til sine avbestillingsvilkår:

"Ved avbestilling f.o.m innbetalt depositum frem til 61 dager før avreise - ingen refusjon av innbetalt depositum. Ved avbestilling f.o.m 60 dager t.o.m. 36 dager før avreise belastes 50 % av reisens totale kostnad. Ved avbestilling f.o.m 35 dager før avreise, blir hele reisens kostnad belastet."

Aller Travel mener derfor at de har opptrådt korrekt og avviser fortsatt klager og reisefølget sitt krav om tilbakebetaling av resterende 50 % av reisens totale kostnad på 16 550 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aller Travel.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med fly og cruise til Donaudeltaet i perioden 18. - 25. april 2020. Totalpris 33 100 kroner.

Klager avbestilte reisen 11. mars begrunnet i Covid-19.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt og det er således ikke grunnlag for gebyrfri avbestilling. Klager kan avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr etter pakkereiseloven § 21 som i avtalen er konkretisert til 50 % av reisens pris på avbestillingstidspunktet. Som det fremkommer av tjenesteyters svar er de belastet med påløpte kostander til flyselskap og cruiserederi, og nemnda mener at det avtalte gebyr er rimelig ved en avbestilling så kort tid forut for avreise.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener at 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. I denne saken har klagerne fremlagt legeerklæring som viser at de er spesielt utsatt og frarådet fra å reise fra sin lege. Reglene rundt de reisendes avbestillingsrett åpner for at individuelle forhold kan tillegges vekt. Fra den 10. mars ble reiser til Italia frarådet, Tryg forsikring frarådet alle utenlandsreiser og Danmark frarådet reiser til Tyskland allerede 6. mars 2020.

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)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)