

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris ved avbestilt reise til Sharm el Sheikh grunnet krigen mellom Israel og Palestina.

Dato

14.03.2024

Saksnummer

2023-03815

Tjenesteytere

Amisol Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en avbestilt pakkereise for to voksne og tre barn med innkvartering i et familierom med All Inclusive på Hotel Albatros Aqua Park, Hadba, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 28.10.2023 - 04.11.2023. Totalpris 40 175 kroner.

Klager avbestilte reisen på avreisedagen den 28.10.2023 og krever full refusjon av reisens pris.

Den 28.10.2023 kl. 06:35 sendte klager følgende e-post til Amisol Travel:

"På grunn av den reelle trusselen knyttet til krigen i Israel og spesielt etter at rakettene ble sluppet ned på Taba og et annet feriestedet i Nuwajbi i går, 150 km unna vårt reisemål, er vi nødt til å avlyse reisen vår til Sharm el Sheikh. Vi tør ikke å risikere livet til barna våre."

Den 29.10.2023 kl. 15:28 sendte Amisol Travel følgende e-post til klager:

"Ok jeres rejse er annulleret – desværre ingen refusion jvf pakkerejsereglerne"

Klager skriver at de var nødt til å ta en veldig vanskelig avgjørelse på kort tid og avbestilte reisen etter at det var 2 eksplosjoner (rakett og droneangrep) på feriesteder nær klagers reisemål. Dette skjedde bare 24 timer før planlagt avgang. Faren i regionen hadde plutselig økt og flere utenlandske reisebyråer stanset umiddelbart reiser til Sharm el Sheikh frem til jul. Klager forsøkte å kontakte Amisol, men det var utenom kontortid og telefonen ble ikke besvart kl. 04:47. Klager måtte reise til flyplassen kl. 06:00 for å rekke flyavgang med SK 7523 fra Oslo Lufthavn Gardermoen kl. 09:15. Klager skriver de bare hadde 1 time for å ta avgjørelsen som handlet om sikkerheten til sine barn.

Reisevilkårene som de hadde mottatt fra Amisol, beskrev vilkår for avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter, noe klager mener gjaldt i dette tilfellet. Klager viser til e-post fra Forbrukerrådet 15.11.2023 kl. 10:17:

"Du har rett til å avbestille en pakkereise helt frem til avreise. Du behøver ikke å oppgi noen grunn for å avbestille reisen. Vær imidlertid oppmerksom på at du kan bli belastet et avbestillingsgebyr for å avbestille. Det kan bli dyrere å avbestille jo tettere opp til avreise du kommer. Du har likevel anledning til å avbestille reisen uten gebyr dersom "det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen, eller transporten av personer til bestemmelsesstedet", se pakkereiseloven § 22. Dette vil trolig være tilfellet i denne saken, men må vurderes konkret hvis dere ikke blir enige."

Klager viser til reisevilkårene som hun mottok fra Amisol Travel:

«5.1. Avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakke-reisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette før pakkereisen skal ta til, konstateres uunngåelige eller ekstraordinære omstendigheter som krigshandlinger, naturkatastrofer, 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.»

Kommentar fra Tjenesteyter: «Egypt - reiseinformasjon Reiseinformasjon | Sist oppdatert: 28.10.2023

Sikkerhetssituasjonen i regionen er spent og uforutsigbar. Dette påvirker også Egypt. Situasjonen kan endre seg raskt. Reisende oppfordres til å følge nøye med på utviklingen og utvise aktsomhet.»

Klagers svar på Amisol Travels kommentar: Ja, som Tjenesteyter skrev, Regjeringen.no reagerte på det som skjedde i Egypt. Etter min mening ser det slett ikke oppmuntrende ut om regjeringen skriver at situasjonen er spent, uforutsigbar og at situasjonen kan endre seg raskt. Uansett hvordan man tolker de samme rådene, var disse reiserådene utilgjengelige for oss fordi de ble publisert for sent. Eksplosjoner fant sted fredag 27.10.2023 og Regjeringen rakk ikke å oppdatere reiseråd før lørdag 28.10.2023. Vi skulle dra hjemmefra kl. 06.00 for å rekke flyet 09.15. Det vil si at reiserådene fra Regjeringen angående Egypt ikke var tilgjengelige enda. Jeg prøvde å kontakte reisebyrået på telefon, men de tok ikke telefonen fordi det var for tidlig på morgenen. Vi kunne bare basere på nyhetene og informasjon tilgjengelig på Internett. Jeg kommer fra Polen, så det er naturlig for meg å sjekke informasjon både på norsk og polsk. Tjenesteyter refererer ikke bare til norske, men også til det danske og svenske myndigheter, derfor synes jeg at det å referere til beslutningene som er tatt i Polen også faller innenfor. ITAKA, et av de største reisebyråene i Polen kansellerer alle reiser til Sharm el Sheikh frem til 27. desember. Et annet byrå, Nekera, kansellerte alle reiser ikke bare til regionen, men til Egypt generelt. Igjen vil jeg understreke at alt skjedde same døgn da vi skulle ut på reisen."

Klagers krav: Refusjon av reisens pris eller voucher/reisegavekort på reisens pris.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager avbestilte reisen 28.10.2023 kl. 06:36. Flyet gikk som planlagt den 28.10.2023 kl 09:15. I henhold til Amisol Travels reisevilkår tapes 100 % av innbetalt beløp dersom reisen avbestilles 0-20 dager før avreise.

Amisol Travel har anført at uroen i Israel ikke påvirket Sharm el Sheikh, derfor frarådet heller ikke danske, svenske eller norske myndigheter reiser til Sharm el Sheikh. Følgelig opprettholdt Amisol sitt program med reiser til Sharm el Sheikh.

På https://www.regjeringen.no/no/tema/utenrikssaker/reiseinformation /select-country/reiseinfo_egypt/id2415880/?expand=all-in-group-2415880

fremgikk følgende:

"Egypt - reiseinformasjon

Reiseinformasjon | Sist oppdatert: 28.10.2023

Sikkerhetssituasjonen i regionen er spent og uforutsigbar. Dette påvirker også Egypt. Situasjonen kan endre seg raskt. Reisende oppfordres til å følge utviklingen nøye og utvise forsiktighet. REISERÅDENE ER SISTE OPPDATERT: 05.08.2022 - FORTSATT GYLDIG

Egypt - reiseråd

Utenriksdepartementet fraråder alle reiser til Nord-Sinai og hvilken som helst reise innenfor en avstand på 50 km fra grensen til Libya."

Amisol Travel har anført at de alltid følger norske myndigheters reiseretningslinjer. Det har vært uro mellom Israel og Gaza siden 1948, da staten Israel ble opprettet. Amisol skriver at reiser til den nordlige delen av Sinai-halvøya har blitt frarådet siden, da dette området ligger nær Israel og Gaza. Verken danske, norske eller svenske myndigheter frarådet reiser til turistdestinasjonene som ligger på den sørlige delen av Sinai-halvøya, der Sharm el Sheikh ligger.

Amisol viser til sine vilkår:

2) Kansellering

2a) Kunden har rett til å kansellere reisen under vilkårene nedenfor, med mindre reisebyrået senest ved avtalens inngåelse har opplyst at kansellering på grunn av underleverandørens forhold (f.eks. flyselskap og cruiserederier) forhold ikke kan skje uten at hele reisens pris går tapt.

Dersom kunden har rett til å kansellere reisen, kan reisearrangøren kreve et rimelig standardisert avbestillingsgebyr, som fastsettes under hensyn til tidspunktet for kanselleringen og pakkereisens karakter.

Kunden skal informeres om slike vilkår både før og ved inngåelse av reiseavtalen."

Følgende gjelder for kunder som ønsker å kansellere pakkereisen til Sharm el Sheikh:
"0-20 dager før avreise: avbestillingsforsikring, depositum og 100% av restbeløp + evt. forsikringer er tapt.

21-60 dager før avreise: avbestillingsforsikring, depositum og 50% av restbeløp + evt. forsikringer er tapt.

61-365 dager før avreise: avbestillingsforsikring og depositum + evt. forsikringer er tapt."

"2b)

Den reisende kan også avbestille en reise før reisens start dersom det oppstår uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på destinasjonen, eller i umiddelbar nærhet av denne, som i vesentlig grad påvirker leveringen av pakkereisen eller transporten av passasjerer til destinasjonen.

Ved avbestilling har den reisende krav på refusjon av alle innbetalte beløp i henhold til avtalen.

Refusjon skal skje uten ugrunnet opphold og senest 14 dager etter den reisendes kansellering av reisen.

Dersom Utenriksdepartementet, Helsedirektoratet eller annen tilsvarende kompetent myndighet fraråder reise til det aktuelle området i inneværende ferieperiode, vil vilkårene for avbestilling normalt anses oppfylt. I tillegg vil vilkårene for kundens angrerett som hovedregel anses oppfylt dersom den aktuelle hendelsen ellers er tilstrekkelig dokumentert på en tilstrekkelig objektiv måte.

Avbestillingsretten kan ikke påberopes dersom kunden var kjent med den aktuelle begivenheten da avtalen ble inngått eller begivenheten var allment kjent.

Ved kundens avbestilling på grunn av de oppførte hendelsene har kunden krav på tilbakebetaling av alle innbetalte beløp, i henhold til avtalen."

Fakta er at det ikke har oppstått uunngåelige/ekstraordinære omstendigheter på reisemålet, eller i umiddelbar nærhet av det, som i vesentlig grad påvirker leveringen av pakkereisen eller transporten av passasjerer til reisemålet. Turen til Sharm el Sheikh kunne derfor gjennomføres og refunderes derfor ikke.

Amisol Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag da norske myndigheter ikke har frarådet reiser til Sharm el Sheikh.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en avbestilt pakkereise for to voksne og tre barn med innkvartering i et familierom med All Inclusive på Hotel Albatros Aqua Park, Hadba, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 28.10.2023 - 04.11.2023. Totalpris 40 175 kroner.

Klager avbestilte reisen på avreisedagen den 28.10.2023 og krever full refusjon av reisens pris. Årsaken til avbestillingen var krigen i Gaza/Israel. Spørsmålet for nemnda er hvorvidt klager hadde adgang til å avbestille etter pakkereiseloven § 22 dvs. gebyrfritt. I dette tilfellet mener nemnda at det ikke foreligger slike ekstraordinære omstendigheter i Egypt selv om det var krig i nabolandet. Det vises blant annet til UD sine reiseråd som var gjeldende på avreisetidspunktet. Reisen gikk etter det opplyste som planlagt. Nemnda mener derfor at klager ikke hadde hjemmel til å avlyse reisen kostnadsfritt etter pakkereiseloven § 22, men kunne avlyse reisen mot gebyr etter pakkereiseloven § 21. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)