

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

17.11.2020

Saksnummer

2020-02379

Tjenesteytere

Royal Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Kypros i perioden 13.03.2020 - 20.03.2020. Totalpris 8 710 kroner.

Klager ga beskjed om kansellering den 01.03.2020 klokken 21:20.

Årsaken til kanselleringen var Covid-19 pandemien. Klager er pensjonister og i den sårbare gruppen, spesielt klagers reisefølge.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Klagers krav: 8 710 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Royal Travel har anført at klager skulle reise 13. mars, men avbestilte selv tolv dager før avreise den 1. mars.

Royal Travel har informert klager om sine avbestillingsregler: "Ved avbestilling mindre enn 30 dager før avreisedato må hele reisen betales i sin helhet". Royal Travel Kontakt ber klager ta kontakt med sitt forsikringsselskap for refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Royal Travel.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Kypros i perioden 13.03.2020 - 20.03.2020. Totalpris 8 710 kroner.

Klager ga beskjed om kansellering den 01.03.2020 klokken 21:20. Årsaken for avbestillingen var 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 for klagers avbestilling den 01.03.2020. Flertallet har i sin vurdering vektlagt at UD først kom med sin anbefaling den 14.03.2020 som frarådet utenlandsreiser. Det var heller ikke særlige forhold på reisestedet som tilsier rett til gebyrfri avbestilling. 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, forbrukerrepresentanten, 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. Klagerne er pensjonister og i den sårbare gruppen, spesielt klagers reisefølge.

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.

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)

