

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

20.01.2021

Saksnummer

2020-03382

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Gran Canaria i perioden 17.10.2020 - 31.10.2020. Totalpris 26 130 kroner, innbetalt depositum på 4 050 kroner.

Klager skriver at reisen ble avbestilt den 31. mars grunnet Covid-19 og fordi klager er i risikogruppen.

Dekning/erstatning er søkt hos Bank Norwegian sitt forsikringsselskap. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning

Klagers krav: 4 050 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en bestilling med Ving til Gran Canaria med avreise den 17. oktober 2020. Klager valgte å avbestille reisen den 31. mars 2020 på grunn av usikkerhet rundt korona viruset og måtte betale gebyr i form av innbetalt depositum til Ving. Klager fikk muntlig beskjed om dette på telefon med Ving den 31.03.2020. Klager svarte at han ville få depositum dekket av egen forsikring. På dette tidspunkt hadde Ving også tydelig informasjon om regler for avbestilling på førstesiden på ving.no i tillegg til at informasjonen finnes i reisevilkårene. Ving oppfordret alle gjester som hørte av seg til Ving om å ha is i magen og avvente beskjed fra UD, særlig kunder med reiser langt frem i tid. Den 14. mars kunngjorde Utenriksdepartementet at de frarådet alle reiser som ikke var nødvendige, i første omgang på reiser frem til den 14. april. Fra den 14. april lød reiserådet "inntil videre", og det ble praktisert med at reisene ble innstilt fortløpende 2 uker frem i tid. Dette på grunn av at reiserådene raskt kunne endres. Dersom UD skulle forlenge reiserådet ytterligere, ville Ving avbestilt berørte reiser og gitt pengene tilbake.

Ving viser til § 22. Avbestilling av pakkereisen uten gebyr:

Den reisende har rett til å avbestille pakkereisen før den begynner, uten å betale 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. Frem til at det foreligger et reelt reiseråd bedømmer myndigheter og reisearrangører at reiser er mulig å gjennomføre.

Ettersom UDs reiseråd justeres kontinuerlig, gjelder ikke retten til gebyrfri avbestilling før det er relativt klart at reiserådet vil gjelde på avreisedatoen. Dersom det ikke foreligger et reiseråd som dekker reisemålet og avreisedato, er det de alminnelige regler om avbestilling som gjelder, jf. pakkereiselovens § 21. Størrelsen på avbestillingsgebyret avhenger av de avtalte vilkårene og hvor nær avreisedatoen reisen avbestilles.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Gran Canaria i perioden 17.10.2020 - 31.10.2020. Totalpris 26 130 kroner, innbetalt depositum på 4 050 kroner. Klagers krav: 4 050 kroner.

Klager avbestilte reisen den 31. mars grunnet Covid-19 og fordi klager er i risikogruppen.

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. Selv om pandemien på avbestillingstidspunktet var kritisk, var reisen ikke før i oktober 2020. Det var således på avbestillingstidspunktet ingen forhold som tilsa at reisen ikke kunne gjennomføres pga. Covid-19. Etter flertallet sin vurdering er det 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 etter pakkereiseloven § 21. Etter flertallets vurdering vil depositumet på 4050 kroner være å anse som et rimelig avbestillingsgebyr. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukernes representanter, mener klager har krav på gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Det vises til at det hadde inntruffet «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette». I alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.1 presiseres at dette bl.a. gjelder ved "farlige smittsomme sykdommer" på destinasjonen. Selv om smittesituasjonen på destinasjonen svinget i løpet av sommeren, var smittefaren kritisk på avbestillingstidspunktet den 31. mars og klager var i risikogruppen pga. hjertesykdom.

Han hadde derfor god grunn til å avlyse turen på dette tidspunktet. Videre mener mindretallet at selv om UD sitt råd om ikke å reise utenlands i første omgang gjaldt fra den 14. mars fram til 14. april og reisen skulle ha startet den 17. oktober, ble frarådingen «opprettholdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 2020. Det dreide seg m.a.o. om en forlengelse av allerede gjeldende fraråding mot å reise utenlands, og ikke et nytt reiseråd. Norske myndigheter har hele tiden under pandemien generelt frarådet reiser utenlands så sant det ikke var/er helt nødvendig.

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)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)