

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

18.11.2020

### Saksnummer

2020-02694

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer til Kreta i perioden 16.05.2020 - 24.05.2020. Totalpris 38 950 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 23.04.2020 klokken 15:38.

Årsaken til kansellering: Covid-19 gjorde reisen umulig å gjennomføre pga. forbud mot innreise i Hellas, reiseforbudet fra norske myndigheter til Hellas og fordi reisen var umulig å gjennomføre da alle passkontor var stengt etter Covid-19 utbruddet i februar 2020.

Klager har søkt forsikringsselskapet AIG om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: 10 050 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en bestilling med avreise den 16. mai 2020. Klager valgte å avbestille reisen den 23. april 2020, uten å vente på nærmere beskjed fra Ving eller oppdatering av reiseråd. På dette tidspunkt gjaldt vanlige avbestillingsregler dersom en ønsket å avbestille.

Vilkår for avbestilling står beskrevet i Vings reisevilkår og fremgår i klagers reisedokument/bekreftelse mottatt ved bestilling. De står også beskrevet i avbestillingsbekreftelsen fra den 23. mars 2020.

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 praktiseres med at reisene innstilles fortløpende 2 uker frem i tid. Dette på grunn av at reiserådene raskt kan endres. Informasjon om dette fremgår på <https://www.virke.no/koronaviruset/#pakkereise>.

Først fredag 15. mai kom UD med et forlenget reiseråd som gjaldt for alle reiser til utlandet frem til 20. august 2020.

På det tidspunktet da klager avbestilte reisen hadde Ving informasjon om regler for avbestilling på førstesiden på [ving.no](http://ving.no), i tillegg til at informasjonen finnes i reisevilkårene. Ving oppfordret alle gjester som tok kontakt med Ving til å ha is i magen og avvente beskjed fra UD, som i så fall ville lede til at Ving avbestilte reisene og refunderte innbetalt beløp. På grunn av nedbemanning/permitteringer har vi ikke mulighet til å finne tilbake til websidene slik de så ut på det tidspunktet. Det stemmer at Politiet holdt publikumstjenester stengt for fysisk oppmøte i en periode fra den 13.mars. Oslo Politidistrikt melder på sine egne nettsider at politivakta på Grønland gjenåpnet mandag 20. april. 2020. Siden Ving forsto at mange var bekymret for reisen sin, sendte de ut e-poster til samtlige kunder med avreise i april og mai, hvor Ving ga dem muligheten til å booke om reisen til et senere tidspunkt. En slik e-post mottok klager den 25.mars:

"Hei XXXX.

Vi skjønner godt at kanskje du og mange andre er urolige for feriene dere har bestilt denne våren. Vi gjør alt vi kan for at du skal føle deg så trygg som mulig, og gir deg derfor nå muligheten til å endre reisen din til et senere tidspunkt til dagsaktuell pris. Du kan velge mellom alle pakkereisene våre med charterfly som ligger ute til salg, helt frem til mars 2021. Tilbudet gjelder til og med torsdag 2. april i år.

For ekstra trygghet og fleksibilitet får du også avbestillings- og endringsforsikringen vår lagt til på den nye reisen, uten ekstra kostnad. Det betyr at du kan endre reisen din så mange ganger du vil.

For å endre reisen din må du først gjøre en ny bestilling på [ving.no](http://ving.no). Fyll deretter ut dette skjemaet, så sørger vi for å flytte pengene du allerede har betalt over på den nye reisen. Prisen for den nye reisen er den som gjelder. Det betyr at dersom den nye reisen har en lavere pris enn den opprinnelige, refunderer vi mellomlegget for selve reisens pris. Koster den mer, betaler du selv mellomlegget.

Du kan også kontakte oss på telefon, men akkurat nå er det mange som ringer oss og svartidene er lengre enn vanlig.

Vennlig hilsen  
Ving"

Forklaring 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 UD's 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, som typisk hensyn tar hvor nært avreisedatoen det avbestilles.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer til Kreta i perioden 16.05.2020 - 24.05.2020. Totalpris 38 950 kroner.

Klager hadde en bestilling med avreise den 16. mai 2020. Klager valgte å avbestille reisen den 23. april 2020, grunnet 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 når det er mer enn 14 dager før avreise. Når klager kansellerer før avreise følger det av bransjepraksis og gammel pakkereiselo at det gjelder en 14 dagers regel etter pakkereiseloven § 22. Det følger av forarbeidene til ny pakkereise lov at fraværet av 14 dagers regelen ikke skulle være til hinder for bruk av gammel praksis. Det sentrale er hvorvidt avbestillinger skjer på et tidspunkt hvor det er unngåelige eller ekstraordinære omstendigheter. Sett i ettertid utviklet Covid-19 pandemien seg voldsomt etter klagers avbestillingstidspunkt, men på avbestillingsdatoen kunne man ikke se for seg hvilket omfang pandemien ville utvikle seg til. Nemnda kan derfor ikke se at klager hadde rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 på det tidspunkt han valgte å avbestille reisen. Etter nemnda 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. Dersom dette ikke er konkretisert, 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 jf. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 fjerde ledd. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den klare oppfatning at klager i denne saken må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. 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 16. mai, ble frarådingen «oppretholdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 20. Det dreide seg m.a.o. om en forlengelse av allerede gjeldende fraråding mot å reise utenlands, og ikke et nytt reiseråd. Mindretallet viser til at avbestilling ble foretatt den 23. april 2020. Covid-19 smitten var under sterk utvikling verden over. Sannsynlighet for en forlenging av UD sitt reiseråd var derfor stor på dette tidspunktet, noe både bransjen og de reisende må anses for å være innforstått med. Etter mindretallets oppfatning vil det være urimelig og i strid med prinsippene i avtaleloven § 36 å kreve at klager skulle ha måttet ventet med å avbestille sin reise til etter kansellering ble foretatt eller til etter frarådingen ble forlenget den 3. april 2020.

Etter mindretallets oppfatning kan ikke tidligere bransjepraksis og tidligere lovgivning om en 14 dagers regel legges til grunn i saker etter ny pakkereiselo. Regelen er ikke videreført i ordlyden i ny lov eller i de alminnelige vilkår for pakkereiser, og en slik praksis vil derfor stride mot forbudet i pakkereiseloven § 3 om å fravike loven 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.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)