

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-01991

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Gran Canaria i perioden 26.03.2020 - 02.04.2020. Totalpris 14 510 kroner.

Klager avbestilte reisen 11. mars 2020 da en i reisefølget er helsepersonell med pasientkontakt. Klager ble informert via Sykehuset Østfolds Intranett den 11. mars om at de ansatte måtte unngå private reiser til utlandet. Videre fremgikk følgende av informasjonen om korona på sykehusets Intranett: "I situasjoner der sykehuset inndrar ferie, og reiser må avbestilles, vil kostnadene refunderes av sykehuset."

Klager har ikke søkt sykehuset om å få dekket ferien da det er gitt beskjed om at det må søkes fra reisebyrå og forsikringsselskap først. AIG skriver følgende til klager den 27.05.2020: "Vi må derfor be dere om å ta kontakt med VING og be om en full refusjon. Dersom de mener at dere ikke har krav for dette vil vi be deg ta denne via klageordningen hos Pakkereisenemnda og klage inn anledningen. Hvis du ikke får medhold i saken kan du sende oss dokumentasjon på dette slik at vi kan se saken på nytt."

Klagers krav: Refusjon av reisens pris på 14 510 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at reise med bestillingsnummer 22660969 i Vings system ble avbestilt hos oss den 11.03.2020 kl. 11:22.

Først den 12. mars gikk regjeringen ut med anbefalinger til det norske folk for å unngå spredning av smitte. Videre ble det først 12. mars gitt forbud for helsearbeidere å reise

til utlandet. Den 14. mars kunngjorde Utenriksdepartementet at de inntil videre fraråder alle reiser som ikke er nødvendige.

Ving forholder seg alltid til UDs reiseråd og følger pakkereiseloven. Tidligere praksis i bransjen har vært å følge UDs reiseråd. Reisende som har avbestilt før den 14. mars må forholde seg til avbestillingsvilkårene som ble opplyst ved bestilling av reisen og som klager har blitt opplyst om ved bestilling.

Klager valgte selv å avbestille før et offisielt reiseråd forelå. Avbestillingsgebyr som i dette tilfellet er hele reisens pris vil således påløpe klagers avbestilling.

Ving kan ikke se at klager er berettiget til å få refundert avbestillingsgebyret da offisielt reiseråd ikke forelå ved avbestillingstidspunktet og reisen ble av klager avbestilt så tidlig som den 11.03.2020.

Ving opprettholder sitt svar og imøtekommer ikke klagers krav om refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Gran Canaria i perioden 26.03.2020 - 02.04.2020. Totalpris 14 510 kroner.

Klager avbestilte reisen 11. mars 2020 da en i reisefølget er helsepersonell med pasientkontakt.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris på 14 510 kroner.

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 11.03.2020. Flertallet har i sin vurdering vektlagt at UD først kom med sin anbefaling den 14.03.2020 som frarådet utenlandsreiser. UD anbefalte også å ikke reise til Madrid, Baskerland og La Rioja i Spania den 12. mars da dette var da de områdene med størst smitte økning på det tidspunktet. Kanariøyene var på dette tidspunktet ikke omfattet av reiserådet og per 13. mars var det 51 smittede på Kanariøyene og ingen dødsfall registrert der. Spania erklærte deretter unntakstilstand den 13. mars som ble effektivt den 14. mars. Etter flertallets vurdering kommer ikke pakkereiseloven § 22 om gebyrfri avbestilling til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt. Flertallet bemerkar 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, forbrukernes representant, viser til at pakkereiseloven § 22 åpner for å avbestille pakkereiser uten å betale gebyr ved ekstraordinære omstendigheter. Covid-19 pandemien må 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.» Retten til gebyrfri avbestilling etter § 22 må særlig gjelde for helsearbeidere med pasientkontakt som må holde seg friske både for å opprettholde sykehusets beredskap generelt og for å unngå å smitte pasienter i sitt arbeid. Klager jobbet som sykepleier ved Østfold sykehus, og viste ansvarlighet ved å følge opp arbeidsgivers pålegg om å avlyse alle turer. Regjeringen fulgte opp forbudet neste dag. Pålegget om å holde seg hjemme skyldtes at Covid-19 var i ferd med å spre seg bl.a. i Europa. På denne bakgrunn fremstår det som svært urimelig om klager ikke skal få full refusjon av forhåndsbetalt tur fordi avlysingen fant sted før UD gikk ut med sin generelle fraråding den 14. mars. Det fremgår heller ikke av verken lovtekst eller de alminnelige vilkår at det skal kreves et offisielt råd fra Utenriksdepartementet om ikke å reise for at de reisende skal kunne avlyse gebyrfritt. 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. Mindretallet mener derfor at klager må gis medhold i sitt krav om full refusjon av pakkereisens pris.

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)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)