

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01186

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Riu Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 21.03.2020. Klager har betalt 15 225 kroner av reisens totalpris på 21 225 kroner til TUI.

Den 13. mars leste klager om reiserådet i media og på nettet og hørte på statsministerens tale kl. 14:00. Klager mener reiserådet ble gitt den 13.03.2020 og ikke den 14.03.2020.

Dersom klager ikke hadde fått reiserådet fredag den 13. mars, hadde de møtt opp på flyplassen den 14. mars som planlagt. Klager skriver videre at de snakket med TUI om dette fredag ettermiddag den 13. mars 2020.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: 15 225 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 1. januar 2020 bestilte klager en reise for to personer.

Som det fremgår av både bekreftelse og billett, er det i henhold til pkt. 7.2 i pakkereiseloven, kundens plikt å gjøre seg kjent med TUIs betingelser, generelle informasjon og reisevilkår som kan leses på tui.no.

TUI følger alltid Utenriksdepartementets anbefalinger og reiseråd og i de situasjoner hvor UD fraråder reiser til et eller flere reisemål, kan TUIs kunder alltid endre eller avbestille reisen kostnadsfritt.

Klager hadde avreise den 14. mars 2020. UD og regjeringen i Norge sendte først ut pressemelding den 14. mars 2020 kl. 09:24 og frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige. Klager avbestilte selv sin reise den 13. mars 2020. Reisen ble avbestilt med fullt gebyr i henhold til TUIs avbestillingsregler og vilkår.

TUI anfører at det må foreligge en uttalelse fra offisiell myndighet som fraråder reiser til et bestemt område eller land for at §22 i pakkereiseloven skal komme til anvendelse. Det er ikke opp til kundene selv å vurdere når de mener det er uforsvarlig å reise.

I §23 i pakkereiseloven fremgår det at arrangøren kan avlyse pakkereisen som følge av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Først den 14. mars 2020 kl. 09:24 gikk Utenriksdepartementet og regjeringen i Norge ut med en pressemelding der de frarådet reiser til alle land som ikke var strengt nødvendige. TUI kansellerte alle reiser fra 14. mars til 14. april 2020 med full tilbakebetaling av reisens pris.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Riu Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 21.03.2020. Klager har betalt 15 225 kroner av reisens totalpris på 21 225 kroner til TUI.

På grunn av Covid-19 situasjonen valgte klager å avbestille reisen den 13.03.2020. Det var først den 14.03.20 at UD frarådet utenlandsreiser pga. Covid-19 situasjonen. Klager har fremsatt krav om å få refundert hele eller deler av reisens kostnad.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og forbrukerrepresentantene, mener at pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse på klagers avbestillingstidspunkt den 13.03.2020. Selv om UD ikke kom med sitt reiseråd før den 14.03.2020, vektlegger flertallet at Spania hadde erklært unntakstilstand den 13.03 som ble effektivt den 14.03 samt at UD allerede den 12.03 hadde kommet med anbefalinger om å ikke reise til enkelte deler av Spania. Flertallet anbefaler at klager gis medhold.

Mindretallet, reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse før etter 14.03.2020 som er tidspunktet for den offisielle anbefalingen fra UD. Nemnda bør ikke fravike tidligere, langvarig nemndspraksis som legger UDs reiseråd

til grunn for § 22-vurderingene. I motsatt fall, vil nemnda åpne opp for prosessdrivende individuelle og subjektive vurderinger av hver enkeltreise. Mindretallet mener derfor at klager må belastes avbestillingsgebyret.

Mindretallet viser til at «uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter» i pakkereiseloven §§ 22, jf. 8 i) er legaldefinert som «en situasjon som den part som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og der konsekvensene ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet». Klager ville hatt «kontroll» over situasjonen ved å avvente til UDs offisielle reiseråd forelå. Ettersom klager likevel valgte å avbestille før et offisielt reiseråd forelå, kan dette refusjonstapet ikke belastes arrangør. Avbestillingsgebyret vil således påløpe klagers avbestilling.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold.

Vedtaket er fattet under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)