

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-02381

Tjenesteytere

Nordmanns-Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til med fly og innkvartering på Courtyard Fort Lauderdale Airport & Cruise Port, Florida, USA i perioden 22.06.2020 - 10.07.2020. Totalpris 31 070 kroner.

Klager avbestilte sin reise den 18.03.2020 som følge av bekymring i forbindelse med Covid-19 pandemien.

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

Klagers krav: Refusjon av depositum og servicegebyr, totalt 6 570 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordmanns-Reiser anfører at klager selv avbestilte reisen den 18. mars 2020 og var informert om kostnaden ved avbestilling av reisen med avgang 22. juni 2020..

På avbestillingstidspunktet var det ikke noe reise råd fra UD for juni måned og det var 14 dagers avbestillingsfrist som gjaldt. Klager har utført en ordinær avbestilling etter pakkereiseloven § 21. Nordmanns-Reiser skriver at klager har fått refundert det de rettmessig har krav på. Nordmanns-Reiser anfører at forsikringsselskapet har gitt klager feil informasjon når de skriver at klager kan avbestille etter § 22. Forsikringsselskapet opplyser også at de vil vurdere å dekke kravet dersom klager får avslag i Pakkereisenemnda. Slik Nordmanns-Reiser ser saken, misbruker forsikringsselskapet nemnda og pålegger Nordmanns-Reiser unødvendig arbeid

i en sak som helt klart ikke kommer inn under §22 i pakkereiseloven. De fleste forsikringsselskaper har dekket avbestillinger som kunder gjorde i denne perioden.

Klagers krav avvises, da det er en ordinær avbestilling etter pakkereiselovens §21. Nordmanns-Reiser mener klager må ta saken opp med sitt forsikringsselskap.

Nordmanns-Reiser har refundert 24 770 kroner og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nordmanns-Reiser AS.

Nemnda bemerket

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til med fly og innkvartering på Courtyard Fort Lauderdale Airport & Cruise Port, Florida, USA i perioden 22.06.2020 - 10.07.2020. Totalpris 31 070 kroner. Klagers krav: Refusjon av depositum og servicegebyr, totalt 6 570 kroner.

Klager avbestilte sin reise den 18.03.2020 som følge av bekymring i forbindelse med Covid-19 pandemien.

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 pakkereiselov at det gjelder en 14 dagers regel etter pakkereiseloven § 22. 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. Avbestillingsgebyret skal settes til arrangørens kostnader ved å booke og avbooke 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 må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Etter mindretallets oppfatning kan ikke tidligere bransjepraksis og tidligere lovgivning om en 14 dagers regel legges til grunn i saker etter ny pakkereiselov. Regelen er ikke videreført 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 som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)