

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet ved avbestilling grunnet Covid-19 ved avbestilling mer enn 14 dager før avreise.

### Dato

23.10.2020

### Saksnummer

2020-02283

### Tjenesteytere

Nordmanns-Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med fly t/r Ålesund - Nice og en ukes cruise i Middelhavet med MSC Seaview med følgende destinasjoner: Cannes - Palma De Mallorca - Barcelona - Ajaccio-Genova - La Spezia-Civitavecchia - Cannes fra 01.10.2020 - 08.10.2020. Totalpris 34 880 kroner.

Klager bestilte reisen 13.02.2020 og avbestilte feriereisen 27.07.2020 pga. risiko og omstendighetene rundt Covid-19 med henvisning til Pakkereiselovens paragraf 22. § 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.

Klager skriver videre at hun var i kontakt med Nordmanns-Reiser 7. og 22. mars 2020 i forbindelse med Covid19. Først 24.03 fikk hun svar fra Nordmanns-Reiser som konkluderte med at klager tapte depositumet om de avbestilte reisen. Klager har notert seg at Nordmanns-Reiser skriver at depositum ikke er refunderbart ved avbestilling under 105 dager før avreise. Etter klagers beregninger er 24. mars 190 dager før avreise og klager burde ha fått avbestilt reisen kostnadsfritt den 24.03.2020.

Klagers utreise 01.10.2020 ble fremskyndet til utreise 30.09.2020 grunnet tidendring, noe som ville ha medført at klager og hennes mann måtte ta seg fri en dag fra jobb og deres sønn en ekstra dag fra skolen. I tillegg ville tilbakereisen ta noe lengre tid enn den opprinnelige reiseruten pga. ekstra mellomlanding i København.

Klagers krav: Innbetalt depositum på 7 500 kroner med henvisning til Pakkereiselovents paragraf 22.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager skiver at hun avbestiller etter Pakkereiselovent §22, avbestilling uten gebyr etter råd fra forbrukerrådet. Følgende fremgikk på forbrukerrådets nettside den 30.07.20:

"Spesielt om korona utbruddet

Utenriksdepartementet fraråder nå reiser til alle land frem til 20. august. Danmark er unntatt fra reiserådet fra 15. juni. Innen 20. juli vil det vurderes å endre reiserådet for enkelte andre nærliggende europeiske land. Vi anbefaler at du for reiser i Europa venter til det er mindre enn to uker til avreise før du ber arrangøren om gebyrfri avbestilling. Har du en reise utenfor Europa med avreise før 20. august, kan du be om gebyrfri avbestilling allerede nå."

Forbrukerrådets råd på hjemmesiden for reiser i Europa er dermed i tråd med de retningslinjer som også Virke har gitt, samt i henhold til innarbeidet praksis for bruk av § 22 i Pakkereiselovent. Nordmanns-Reiser anfører at de som arrangør må betale avbestillingsgebyr til sine leverandører, noe depositumet er ment å dekke.

Nordmanns-Reisers generelle bestemmelser som klager har fått tilsendt opplyser at depositum ikke er refunderbart ved en avbestilling under 105 dager før avreise.

Nordmanns-Reiser anfører at klager ikke kan kreve avbestilling etter Pakkereiselovent § 22, og at klager har blitt opplyst om at hun da avbestiller etter § 21 som er avbestilling med gebyr.

Depositumet er ikke refunderbart, noe som fremgår av Nordmanns-Reisers betingelser som klager har fått tilsendt: Flyselskapene har rett til å komme med tidsendringer, også etter at billettene er bekreftet og utskrevet. I slike tilfeller er flyselskapet ansvarlig for å komme med alternative ruter. Nordmanns-Reiser er ikke ansvarlig for endringene, men er pliktig til å informere kunden om disse. Nordmanns-Reiser vil, så langt det lar seg gjøre, finne en akseptabel reiserute for kunden.

Det fremgår av Nordmanns-Reisers betingelser at også rederienes reiseruter kan endres.

Det er det løpende reiserådet 14 dager frem i tid som gjelder, og derfor kan klager ikke avbestille en pakkereise den 27.07.2020 med utreise 01.10.2020 med henvisning til Pakkereiselovent § 22.

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

## Nemnda bemerkjer

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med fly t/r Ålesund - Nice og en ukes cruise i Middelhavet med MSC Seaview med følgende destinasjoner: Cannes - Palma De Mallorca - Barcelona - Ajaccio-Genova - La Spezia-Civitavecchia - Cannes fra 01.10.2020 - 08.10.2020. Totalpris 34 880 kroner.

Klager bestilte reisen 13.02.2020 og avbestilte feriereisen 27.07.2020 pga. risiko og omstendighetene rundt Covid-19 med henvisning til Pakkereiselovens paragraf 22.

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. 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 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. Pandemien og smittespredningen har truffet globalt og har gått i bølger, og har medført nedstengning samt mye usikkerhet og frykt. Selv om klager avbestilte på et tidspunkt da Frankrike fortsatt var grønt på FHI sitt kart, ga myndighetene et klart råd om å bli hjemme. Pandemien var i høyeste grad til stede i Europa på avbestillingstidspunktet. Vilkåret for gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22, presisert i alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.1 som bl.a. viser til "farlige smittsomme sykdommer" på destinasjonen, var oppfylt. Etter pakkereiseloven § 3 kan ikke lovens regler avvikes til ulempe for de 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)