

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet ved avbestilling grunnet Covid-19.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01724

Tjenesteytere

Vista Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder to personer på pakkereisen Klassiske Donau Tre hovedsteder - Wien, Bratislava og Budapest, med innkvartering i 1 De Luxe lugar på MS Crucestar fra Wien i perioden 21.05.2020 - 28.05.2020. Totalpris 31 980 kroner.

Klager sendte en e-post til Vista Travel den 10. mars kl. 16.58 hvor han ønsket å avbestille reisen. Klager bekreftet endelig avbestilling per e-post til Vista Travel den 12. mars kl. 10:33.

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

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 5 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 11.03.2020 kl. 15:44 bekreftet Vista Travel at de hadde mottatt klagers e-post hvor han informerte om at han ønsket å kansellere reisen. Vista Travel skrev tilbake til klager at de hadde besluttet å utsette restbetalingene for elvecruisene i mai til 35 dager før avreise for at man kunne avvente situasjonen og se om det ville bli en forbedring nærmere sommeren. Vista Travel spurte klager om det var aktuelt å avvente kanselleringen.

Klager valgte å avbestille reisen per e-post den 12. mars med forståelse for at han ikke ville få refundert depositumet på 5 000 kroner.

Vista Travel anfører at det på det tidspunktet klager kansellerte sin reise, fantes det ikke noe reiseråd som omfattet den reisendes avreisedato. Det var derfor vanlige avbestillingsregler som gjaldt i avbestillingsøyeblikket; tap av innbetalt depositum på 2 500 kroner per person.

Vista Travels avbestillingsregler

Avbestilling skal skje skriftlig. Manglende innbetaling av depositum gjelder ikke som avbestilling. Ved avbestilling eller uteblivelse gjelder følgende gebyrer:

Fra 119 til 60 før avreise: Depositumsbeløpet

Vista Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vista Travel

Nemnda bemerker

Klagen gjelder to personer på pakkereisen Klassiske Donau Tre hovedsteder - Wien, Bratislava og Budapest, med innkvartering i 1 De Luxe lugar på MS Crucestar fra Wien i perioden 21.05.2020 - 28.05.2020. Totalpris 31 980 kroner.

Klager sendte en e-post til Vista Travel den 10. mars kl. 16.58 hvor han ønsket å avbestille reisen. Klager bekreftet endelig avbestilling per e-post til Vista Travel den 12. mars kl. 10:33.

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. For det første vises det til at klager avbestiller allerede 12. mars før UD's offisielle reiseråd som kom den 14.03.2020. Når klager kansellerer før avreise følger det av bransjepraksis og gammel pakkereiselov at det gjelder en 14 dagers regel etter pakkereiseloven § 22. Flertallet kan derfor ikke se at klager hadde rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 på det tidspunkt han valgte å avbestille reisen. Etter flertallet 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, forbrukernes representant, mener at en 14 dagers frist forut for avreiser ikke er lovregulert. Pakkereiseloven § 3 er ufravikelig til vern for forbruker. Det kan da ikke legges inn ekstra vilkår utover lovens ordlyd. Dette fremgår heller ikke av alminnelige vilkår for pakkereiser.

Mindretallet er av den klare oppfatning at klager i denne saken må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22.

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)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)