

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

28.08.2020

### Saksnummer

2020-00784

### Tjenesteytere

World Visitor AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på reisen "Vakre Toscana - opplevelser for sjelen" i perioden 26.02.2020 - 01.03.2020. Totalpris 10 600 kroner.

Klager avbestilte reisen på avreisedagen den 26.02.2020. Årsaken var Covid-19 situasjonen i Italia. Flyet skulle ha landet i Milano og de skulle ha blitt fraktet med buss til Toscana hvor smitten også hadde kommet til. Klager anfører at dette ble totalt ignorert av World Visitor, hvilket klager oppfatter som uansvarlig.

For denne reisen hadde klager ingen egen reiseforsikring da den ble bestilt allerede i september 2019, men måtte betales med bankoverføring, dvs. ikke kredittkort. Klagers engelske venn kan pga. alder, 82 år, ikke tegne en reiseforsikring og klager på 73 år pleier å betale sine reiser med kredittkort som inneholder reiseforsikring.

Klager anfører videre at World Visitors markedsføring av turen var villedende og mangelfull. Det ble ikke informert om flytider ved reisens bestilling, tidlige bussreiser og hotellets navn.

I World visitors reisevilkår § 5.1 gis kunden rett til å avbestille en reise: <http://www.worldvisitor.no/Home/Terms>

#### 5.1. AVBESTILLING VED FORCE MAJEURE

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakkereisen, dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dagene før pakkereisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer.

Klager og hennes venn er i risikogruppen pga. alder, 73 og 82 år.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Den 26.02.2020 da klager valgte å avbestille reisen forelå det ikke offisielt reiseråd fra UD som frarådet nordmenn å reise til den regionen klager skulle reise til i Italia. Vanlige avbestillingsvilkår gjaldt, noe klager ble gjort oppmerksom på.

Klager fant ikke flytidene attraktive. Ved bestilling får kundene beskjed om at flytidene oppgis på et senere tidspunkt. World Visitor har bestilt og betalt både flybilletter og hotellovernattinger for klager selv om de valgte å ikke reise.

World Visitor informerer ikke kundene om hotellnavnet i forkant av reisen. Hoteller blir markedsført som «eksempelhotell» med oppgitt sted og klassifisering.

World Visitor kan ikke se at det er grunnlag for prisavslag da det var ordinære avbestillingsregler som gjaldt i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra World Visitor AS.

### **Nemnda bemerket**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på reisen "Vakre Toscana - opplevelser for sjelen" i perioden 26.02.2020 - 01.03.2020. Totalpris 10 600 kroner.

Klager avbestilte reisen på avreisedagen den 26.02.2020. Årsaken var korona smitten i Italia. 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 representantene fra reisebransjen, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse på det tidspunkt klager valgte å avbestille reisen. Det var først den 08.03.2020 at det kom statlige anbefalinger om å ikke reise til nordlige deler av Italia pga. Covid-19 situasjonen. Flertallet mener at selv om de reisende er eldre og var i risikogruppen for Covid-19, kan det ikke hensyntas på et så tidlig tidspunkt som allerede den 26.02.2020. Reiseforsikringen hensyntar alder og helse i større grad i fastsatt premie, slik at det er mer nærliggende at forsikringsselskapet enn tjenesteyter bærer denne risikoen. Etter flertallet sin vurdering er det 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 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, som består av forbrukerrepresentantene mener at Pakkereiseloven § 22 åpner for å avbestille pakkereiser uten å betale gebyr ved ekstraordinære omstendigheter. Covid-19 pandemien må åpenbart 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.» Det fremgår ikke av verken lovtekst eller de alminnelige vilkår at det i tillegg skal kreves offisielt råd fra Utenriksdepartementet om ikke å reise. 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. Klagers reisemål Toscana hadde sine første smittetilfeller allerede på avbestillingstidspunktet og klagerne er i risikogruppen rundt 80 år gamle. Det var derfor god grunn for klagerne å avbestille på dette tidspunktet ut ifra helserisiko.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

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)