

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-03501

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Mallorca i perioden 23.05.2020 - 30.05.2020. Totalpris 31 825 kroner.

Klager avbestilte reisen grunnet Covid-19.

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

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 8 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Henvendelsen gjelder en reise til Mallorca med avreise 23.05.2020.

Reisen ble avbestilt per telefon etter klagers ønske den 18.04.2020. Sluttoppgjør forfalt til betaling 18.04.2020, men klager valgte å avbestille. Ving anfører at så lenge UD ikke har frarådet å reise, er det normale avbestillings- og endringsregler som gjelder, og slik var situasjonen da klager valgte å avbestille sin reise. Reiserådet lød da "inntil videre" og det ble praktisert med at reisene innstilles 2 uker før avreise.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav om refusjon av innbetalt depositum.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer til Mallorca i perioden 23.05.2020 - 30.05.2020. Totalpris 31 825 kroner.

Klager avbestilte reisen grunnet Covid-19. Reisen ble avbestilt per telefon etter klagers ønske den 18.04.2020. Sluttoppgjør forfalt til betaling 18.04.2020, men klager valgte å avbestille.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse på det tidspunktet klager valgte å avbestille sin reise. På det tidspunktet klager avbestilte gjaldt det et reiseforbud fra UD fjorten dager frem i tid. Selv om det i ettertid har vist seg at anbefalingen også gjaldt den 23. mai 2020, var det på avbestillingstidspunkt uklart hvorvidt reisen kunne la seg gjennomføre eller ikke pga. Covid-19. Flertallet 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 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 representanter, er av den klare oppfatning at klager i denne saken må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Selv om UD sitt råd om ikke å reise utenlands i første omgang gjaldt fra den 14. mars fram til 14. april og reisen skulle ha startet den 23. mai, ble frarådingen «opprettholdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 2020. Det dreide seg m.a.o. om en forlengelse av allerede gjeldende fraråding mot å reise utenlands, og ikke et nytt reiseråd. Sannsynlighet for en forlenging av UD sitt reiseråd var derfor stor på dette tidspunktet, noe både bransjen og de reisende må anses for å være innforstått med. Etter mindretallets oppfatning vil det være urimelig og i strid med prinsippene i avtaleloven § 36 å kreve at klager skulle ha måttet vente med å avbestille sin reise til etter kansellering ble foretatt eller til etter frarådingen ble forlenget.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)