

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om fri avbestilling eller ombooking av reisen grunnet jordskjelvet på Kos.

### Dato

21.09.2017

### Saksnummer

2017-01722

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Frosini, Kos i perioden 27.07.2017 - 04.08.2017. Totalpris kr. 10.740.

Klager var i kontakt med Ving flere ganger og vedlegger chat fra den 24.07.2017 hvor det fremgår at de kontaktet Ving for å få avbestilt reisen etter jordskjelvet som rammet Kos på kvelden torsdag 20. juli 2017. Klager spurte både om hjelp til ombooking og avbestilling uten særlig hell.

Klager anfører at de ble møtt med liten forståelse for sin frykt over å dra til et sted hvor det hadde vært naturkatastrofe og det kunne komme flere skjelv.

Klager krever å få refundert reisens totalpris eller hjelp til å finne reise til et annet reisemål.

Det vises for øvrig til korrespondanse med klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at de forholder seg til UD's anbefalinger. I og med at UD ikke frarådet reiser til Kos, kunne Ving ikke se at det forelå grunnlag for kostnadsfri avbooking eller ombooking.

Ving kan ikke se at klager kan påberope seg retten om å heve reisen ettersom klager reiste til Kos som planlagt.

Det vises for øvrig til korrespondanse med Ving Norge AS.

### Nemnda bemerker

Kundens rett til å avbestille en pakkereise og få refundert det innbetalte beløpet for reisen fremgår av lov om pakkereiser § 4-1 og Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5, underpunkt 5.1. Vilkåret er at det i eller i umiddelbar nærhet av reisemålet i de siste 14. dagene før reisen tar til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte.

Når det gjelder risikovurderinger, forholder norske reisearrangører seg til norske myndigheters reiseråd. UD henstiller generelt om at alle som skal reise til potensielt urolige/farlige områder forholder seg til den informasjon som løpende blir gitt på UD's hjemmesider. I dette tilfellet hadde det ikke blitt gitt råd fra myndighetene om å avstå fra å reise. Dette må veie tungt i vurderingen av risikoen ved å reise.

Slik nemnda ser saken, må den enkelte reisende selv vurdere om man finner det trygt å reise. Det kan imidlertid etter nemndas syn ikke være slik at omkostningene ved en avbestilling skal bæres av arrangøren når det på avbestillingstidspunktet ikke foreligger offisielle råd eller andre tungtveiende forhold. Da denne reisen ble forsøkt avbestilt forelå det ikke slike råd, og reisen ble ifølge arrangøren også gjennomført av klageren.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren i dette tilfellet har krav på refusjon.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Ellen Pytte (TUI Norge AS)  
Line Vestgård (KILROY Travel AS)