

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

28.08.2020

### Saksnummer

2020-01523

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 21.03.2020. Totalpris 15 735 kroner.

Klager måtte avbestille reisen 13. mars fordi en i reisefølget er helsesykepleier.

Klager har fremmet et krav om å få reisen refundert, med hjemmel i pakkereiselovens paragraf 22, og de alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.1, grunnet den pågående situasjonen med spredning av korona virus.

Reiseoperatøren avviser kravet, da de mener at reisen ble avbestilt en dag for tidlig i forhold til reiseråd fra UD, til tross for at helsepersonell var ilagt et reiseforbud av staten. Videre viser reiseoperatør til at det ikke foreligger et direktiv om at dette skal refunderes.

Klager har lagt ved brev fra Helsedirektoratet datert 12.03.2020 hvor følgende fremgår: «Påløpte utgifter som ikke dekkes av reiseforsikringen kompenseres av det offentlige. Helse- og omsorgsdepartementet vil gi nærmere informasjon om kompensasjon for påløpte utgifter som ikke dekkes av reiseforsikring for helsepersonellet som blir berørt av dette tiltaket. Dette gjelder både helsepersonellet og reisefølget (nær familie).»

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Reisegiganten 13. mars kl. 10:10 med ønske om å avbestille reisen fordi en av de reisende var helsepersonell og fått reiseforbud. På det tidspunktet forelå det

ikke noe reiseråd fra UD til Gran Canaria og Reisegiganten kunne på ingen måte forutse at det ville komme et reiseråd til Gran Canaria grunnet Covid-19. Reisegiganten fulgte da vilkår om at ved avbestilling mindre enn 15 dager før avreise, er det ingen refusjon.

Klager ønsket å få refundert pengene av Reisegiganten ettersom hun var helsearbeider og har blitt lovet å få pengene refundert for reisen av myndighetene (helsedirektoratet). Det står i brevet hun har lagt ved: "Utgiftsdekning ved kansellerte private utenlandsreiser som allerede er bestilt. Kostnadene knyttet til avbestilling av private reiser som allerede er bestilt må helsepersonellet først søke om å få refundert fra eget forsikringsselskap. -3 - Påløpte utgifter som ikke dekkes av reiseforsikringen kompenseres av det offentlige. Helse- og omsorgsdepartementet vil gi nærmere informasjon om kompensasjon for påløpte utgifter som ikke dekkes av reiseforsikring for helsepersonellet som blir berørt av dette tiltaket. Dette gjelder både helsepersonellet og reisefølget (nær familie)." Her står det klart at hun har krav på å få dekket utgiftene av det offentlige ettersom hun har fått avslag av forsikringsselskapet.

Reisegiganten henviser også til informasjon hos Virke: Oppforingen fra Helsedirektoratet og Regjeringen som ble lagt frem 12. mars 2020 om å unngå reiser som ikke er strengt nødvendige både i Norge og i utlandet, utløser ikke i seg selv retten til å avbestille kostnadsfritt for kunden etter pakkereiselovens §22. Ordinære avbestillingsregler gjelder.

Den 13. mars var ikke flyet kansellert, hotellet holdt åpent og det så ut som reisen ville gå som normalt. Det er korrekt at pakkereiseloven bestemmelser om heving i §22 ikke sier noe om myndighetenes advarsler eller reiseråd. Men UDs anvisninger er blitt brukt som dokumentasjon på at det foreligger hevingsgrunn siden begynnelsen på nittitallet, og både bransje og forbrukermyndigheter har vært enige om at UDs reiseråd er en grei grense for når kunden har krav på å kansellere eller ikke.

Reisegiganten avviser klagers krav og mener klager har rett på å få refusjon fra det offentlige.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 21.03.2020. Totalpris 15 735 kroner.

Klager måtte avbestille reisen 13. mars fordi en i reisefølget er helsesykepleier.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse da regjeringen besluttet reiseforbud for helsearbeidere med pasientkontakt den 12.03.2020. For den andre reisende mener flertallet at selv om de

offisielle reiserådene først kom den 14.03.2020 hadde Spania den 13.03.2020 erklært unntakstilstand som ble effektivisert 14.03.2020. UD hadde videre den 12.03. frarådet reiser til enkelte steder i Spania, samt at smitten i Spania var økende. Flertallet anbefaler at klager gis medhold i sin klage.

Mindretallet, reisebransjens representanter, kan ikke se at turarrangøren kan bære risiko og ansvar for yrkesrelaterte reiseforbud. Helsedirektoratet har bekreftet at påløpte utgifter som ikke dekkes av reiseforsikringen, kompenseres av det offentlige. Det anbefales derfor at helsearbeiderne retter sitt krav i henhold til denne informasjonen. <https://www.helsedirektoratet.no/nyheter/helsedirektoratet-har-vedtatt-omfattende-tiltak-for-a-hindre-spredning-av-covid-19>

For øvrig mener mindretallet at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse før etter 14.03.2020 som er tidspunktet for den offisielle anbefalingen fra UD. Nemnda bør ikke fravike tidligere, langvarig nemndspraksis som legger UDs reiseråd til grunn for § 22-vurderingene. I motsatt fall, vil nemnda åpne opp for prosessdrivende individuelle og subjektive vurderinger av hver enkeltreise. Mindretallet mener at klager skal belastes avbestillingsgebyret.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt 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)