

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet da klager måtte avbestille grunnet graviditet og zikavirus i Mexico.

Dato

18.06.2024

Saksnummer

2024-00954

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en avbestilt pakkereise med rutefly til Cancun, Mexico med DL9351, Delta Airways som skulle gjennomføres av KLM Royal Dutch Airlines i perioden 20.01.2024 - 01.02.2024.

Totalpris 54 864 kroner.

Klager bestilte pakkereisen til Mexico den 2. desember 2023. Den 22. desember 2023, ca. 30 dager før avreise, måtte de avbestille turen pga. graviditet som ikke var planlagt. I Mexico er det zikavirus, og etter gjeldende reiseråd fra norske helsemyndigheter, er det ikke anbefalt å reise til land med zikavirus dersom man er gravid.

Klager har anført at da dette er en pakkereise bestilt via TUI så gjelder pakkereiseloven jf. § 1. Loven kan ikke fravikes til ulempe for forbrukeren jf. pakkereiseloven § 3. Videre følger det av lovens § 22 at man kan avbestille uten å betale gebyr dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Det følger av alminnelige vilkår for pakkereiser pkt, 5.1 at dersom det inntreffer slike omstendigheter, skal man få tilbake de innbetalte beløpene. I klagers tilfelle dreier det seg om et depositum på 16 236 kroner som de ikke har fått tilbake fordi pakkereisen var med rutefly.

Klager skriver at zikavirus som kan gi misdannelser på fosteret dersom man blir stukket av en mygg med zikavirus. Ordlyden i § 22 i pakkereiseloven nevner ikke hva som er omfattet av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Det følger imidlertid av forarbeidene til pakkereiseloven Prop. 54 L (2017-2018) s. 117 at graviditet og zikavirus er forhold som kan falle inn under unntaksbestemmelsen i § 22. Klager visste ikke om graviditeten da de bestilte turen, og de hadde heller ikke planlagt å bli gravide i nær fremtid.

Når ordlyden i forarbeidene eksplisitt nevner zikavirus og graviditet i forbindelse med avbestilling uten gebyr, mener klager at dette klart er et forhold som har vært tenkt at kan falle inn under bestemmelsen. Klager mener at deres tilfelle er et forhold som klart omfattes av unntaket da det ikke var planlagt graviditet, og de mener de har rett til å få tilbake det innbetalte depositumet.

Klager har fått refundert deler av det innbetalte beløpet, men ikke depositumet på 16 236 kroner.

Klagers krav: 16 236 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer til Mexico, Cancun, inkludert hotell, den 2. desember 2023 med avreise 20. januar – 1. februar 2024. Den 16. desember 2023 betalte de restbeløpet av reisen, slik at hele reisens pris på til sammen 54 864 kroner var betalt til TUI. Den 22. desember 2023 valgte klager å avlyse turen.

TUI har anført at det har vært zikavirus i Sør- og Mellom-Amerika i flere år og at dette ikke er noe som har oppstått i det siste.

Angrerett i henhold til pkt. 5.1. i reisevilkårene gjelder ikke dersom kunden visste eller burde kjenne til omstendighetene da han inngikk avtalen om kjøp av reisen. TUI forstår at graviditeten ikke var planlagt, men for at klager skal kunne avbestille reisen i henhold til 5.1. Avbestilling under ekstraordinære omstendigheter, det må være en nyoppstått situasjon på reisemålet eller i dets umiddelbare nærhet, noe som vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen.

Siden denne saken handler om en nylig oppstått personlig situasjon, og siden forholdene rundt Zikaviruset har vært kjent i lang tid, er det TUIs generelle avbestillingsvilkår som gjelder.

TUI har belastet klager med et avbestillingsgebyr på 16 236 kroner tilsvarende prisen på flybillettene, noe TUI anser som rimelig, da flybillettene ikke kan refunderes.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en avbestilt pakkereise med rutefly til Cancun, Mexico med DL9351, Delta Airways som skulle gjennomføres av KLM Royal Dutch Airlines i perioden 20.01.2024 - 01.02.2024.

Totalpris 54 864 kroner.

Klager bestilte pakkereisen til Mexico den 2. desember 2023. Den 22. desember 2023, ca. 30 dager før avreise, måtte de avbestille turen pga. graviditet som ikke var planlagt. I Mexico er det zikavirus, og etter gjeldende reiseråd fra norske helsemyndigheter, er det ikke anbefalt å reise til land med zikavirus dersom man er gravid.

Spørsmålet saken reiser er hvorvidt klager kan avbestille gebyrfritt etter pakkereiseloven § 22. Etter bestemmelsen har den reisende rett til å avbestille uten å betale gebyr dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på reisemålet. Etter bestemmelsens ordlyd gjelder det forhold på reisemålet og ikke forhold ved den reisende. Det har vært Zikavirus i sør og mellom Amerika over en periode på to år og det som har aktualisert klagers ønske om avbestilling er at klager nå har blitt gravid. Etter nemndas vurdering kommer ikke § 22 til anvendelse og det vises særlig til bestemmelsens ordlyd. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)