

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01062

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 3-romsleilighet på Hotel Cordial Muelle Viejo, Puerto de Mogán, Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 21.03.2020. Totalpris 38 082 kroner.

Klager avbestilte reisen den 13. mars 2020. Klager skriver at de ikke har fått noe av reisens pris refundert verken av forsikringsselskapet eller av Apollo Reiser AS. Klager skriver at to i reisefølget er hjelpepleiere og fikk ikke forlate landet av UD.

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

Klagers krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for 4 personer med 7 dagers opphold på Cordial Muelle Viejo på Gran Canaria, med avreise fra Oslo Lufthavn den 14.03.20.

Klager kontaktet Apollos kundesenter den 13.03.20 og oppga at hun ønsket å avbestille reisen. Klager ble da informert om at ved eventuell avbestilling gjaldt ordinære avbestillingsregler hos Apollo. Klager bekreftet at hun ville avbestille reisen.

Apollo viser i den forbindelse til <https://www.apollo.no/min-reise/reisevilkar/avbest-overdragelse>

Apollos avbestillingsregler:

c) Ved avbestilling når det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter, eller ved utelatt fremmøte: Det gis ingen refusjon ut over ev. offentlige avgifter som ikke påløper.

Apollo har anført at de som turoperatør alltid forholder seg til UDs reiseråd. På det tidspunktet klager avbestilte sin reise var det ikke reiseråd verken for å reise ut av Norge, eller inn til Spania. Apollo anfører at reiserådet fra UD kom den 14. mars og har ikke tilbakevirkende kraft.

Apollo opprettholder derfor sitt tidligere svar om at ordinære avbestillingsregler gjaldt i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 3-romsleilighet på Hotel Cordial Muelle Viejo, Puerto de Mogán, Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 21.03.2020. Totalpris 38 082 kroner.

Pga. Covid-19 situasjonen valgte klager å avbestille reisen den 13.03.2020. Det var først den 14.03.20 at UD frarådet utenlandsreiser pga. Covid-19. Klager har fremsatt krav om å få refundert hele eller deler av reisens kostnad.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, vurderer det dithen at det for to av de reisende som var hjelpepleier med pasientkontakt, trer pakkereiseloven § 22 i kraft fra 12.03.2020 hvor regjeringen forbød helsearbeidere med pasientkontakt å reise utenlands. Nemndas flertall anbefaler derfor at disse to i reisefølget gis medhold i sin klage, slik at de reisende får avbestilt reisen gebyrfritt.

For de øvrige to reisedeltagerne vurderer flertallet det dithen at pakkereiseloven § 22 får anvendelse også for disse ettersom avbestillingen skjedde 13.03.2020. Selv om UD først kom med utreiseråd den 14.03 hva gjelder Spania, mener flertallet at forholdene på Kanariøyene må vurderes særskilt. Spania erklærte unntakstilstand den 13.03.2020, som ble effektivt den 14.03.2020 noe som innebar store begrensninger på reisestedet. Smitten var videre økende denne dagen. UD hadde også frarådet reiser spesielt til enkelte deler av fastlandet i Spania allerede den 12.03.2020. Basert på ovenstående anbefaler flertallet at klager gis medhold i sin klage.

Mindretallet, reisebransjens representanter, kan ikke se at turarrangøren skal 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>.

Mindretallet mener 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.

For øvrig følger det av klagers egen saksfremstilling at avbestillingen for de andre i reisefølget ble gjort fordi lege frarådet reisen. En slik helsemessig grunn for avbestilling ville vært dekket av klagers egen avbestillingsforsikring. Klager har fremlagt legeattest for å dokumentere dette, slik at dekning kan bli oppnådd. Det er derfor overraskende at forsikringsselskapet avviser kravet under sin dekning og viser til at arrangøren har refusjonsansvar. Det anbefales at forsikringsvedtaket påklages. Mindretallet mener avbestillingsgebyret ikke kan belastes turarrangøren og må således påløpe klagers avbestilling.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne 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)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)