

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

07.12.2020

### Saksnummer

2020-02589

### Tjenesteytere

Escape Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

I november 2019 bestilte klager en pakkereise for fire personer, Elvecruise Russland med avreise 31.08.2020. Innbetalt depositum på 8 000 kroner.

Reisesituasjonen endret seg grunnet Covid-19 og smittefare. Da dette ble kjent, valgte klager å avbestille reisen den 29.06.2020. Han forventet å få tilbake depositumet, eventuelt med et fradrag av et mindre gebyr. Dette ble avvist av reisearrangøren.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 8 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Grunnet usikkerheten rundt fremtidige reiser, sendte Escape Travel e-post til kunder og partnere den 08.05.2020 hvor det fremgikk at kundene kunne ombooke reisen, få reisevoucher, avbestille eller opprettholde dagens bestilling. E-posten ble sendt fra Herkules til klager den 11.05.2020. Det fremgikk av e-posten at depositumet ville bli beholdt som avbestillingsgebyr i henhold til Escape Travels avbestillingsregler dersom kundene valgte å avbestille reisen.

Herkules Feriesenteret anfører at klager avbestilte Elvecruise med Escape Travel til Russland den 29.06.2020. Herkules Feriesenteret bekreftet dette videre til Escape Travle den 29. juni 2020 kl. 10:33. Herkules Feriesenteret skriver til Escape at klager ble informert om at depositumet ble beholdt som avbestillingsgebyr. De som valgte å opprettholde sin bestilling i håp om at turen ble noe av, fikk alt refundert etter at Escape Travels sendte ut e-post til alle resterende kunder den 30.06.20. Klager mottok ikke denne e-posten da han allerede hadde kansellert reisen og ikke var på listen over eksisterende kunder for denne avgangen.

Escape Travels konklusjon er at klager ikke får medhold da han var informert om sine rettigheter i god tid, men selv valgte å kansellere reisen til tross for at han var klar over gebyrene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

### **Nemnda bemerkar**

I november 2019 bestilte klager en pakkereise for fire personer, Elvecruise Russland med avreise 31.08.2020. Innbetalt depositum på 8 000 kroner.

Reisesituasjonen endret seg grunnet Covid-19 og smittefare. Da dette ble kjent, valgte klager å avbestille reisen den 29.06.2020. Han forventet å få tilbake depositumet, eventuelt med et fradrag av et mindre gebyr. Klagers krav er refusjon av depositumet på 8 000 kroner.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse når det er mer enn 14 dager før avreise. Når klager kansellerer før avreise følger det av bransjepraksis og gammel pakkereiseloav at det gjelder en 14 dagers regel etter pakkereiseloven § 22. Nemnda 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. Innbetalt depositum må anses som et rimelig avbestillingsgebyr. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den klare oppfatning at klager må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Etter mindretallets oppfatning kan ikke tidligere bransjepraksis og tidligere lovgivning om en 14 dagers regel legges til grunn i saker etter ny pakkereiseloav. Regelen er ikke videreført i ny lov eller i de alminnelige vilkår for pakkereiser, og en slik praksis vil derfor stride mot forbudet i pakkereiseloven § 3 om å fravike loven til ulempe for den reisende. Pakkereiseloven § 22 åpner for å avbestille pakkereiser uten å betale gebyr ved ekstraordinære omstendigheter. Covid-19 pandemien må anses som en ekstraordinær omstendighet. I alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.1 presiseres at dette bl.a. gjelder når det konstateres «farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte og som vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen eller transporten av kunden til reisemålet.» Turen i denne saken gjaldt elvecruise i Russland i august 2020, noe som på avbestillingstidspunktet den 29. juni fremsto som risikofyllt på bakgrunn av utbredt smitte både i Europa og i Russland. Kanselleringen av turen neste dag den 30. juni pga. UD sin fraråding mot å reise, viste at det var god grunn for klager selv til å

avlyse turen. Mindretallet mener derfor at klager må ha krav på "full refusjon" i medhold av pakkereiseloven § 24, jf. § 23. annet ledd. Klager må derfor ha rett på å få refundert depositumet.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet under dissens som fremgår ovenfor.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)