

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet ved avbestilling grunnet Covid-19.

### Dato

17.09.2020

### Saksnummer

2020-01673

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et barn med innkvartering på Sunwing Sandy Bay Beach, Ayia Napa, Kypros i perioden 01.05.2020 - 08.05.2020. Totalpris 20 530 kroner.

Klager avbestilte reisen den 04.04.20 grunnet Covid-19.

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

Klagers krav: Refundert depositum på 6 050 kroner pga. ekstraordinære omstendigheter i henhold til pakkereiseloven.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en bestilling med avreise den 1. mai 2020. Klager valgte å avbestille reisen den 4. april 2020, uten å vente på nærmere beskjed fra Ving eller oppdatering av reiseråd. På dette tidspunkt gjaldt vanlige avbestillingsregler dersom en ønsket å avbestille.

Den 14. mars kunngjorde Utenriksdepartementet at de frarådet alle reiser som ikke var nødvendige, i første omgang på reiser frem til den 14. april.

Fra den 14. april lød reiserådet "inntil videre", og det praktiseres med at reisene innstilles fortløpende 2 uker frem i tid. Dette på grunn av at reiserådene raskt kan endres. Ving henviser til informasjon om dette her: <https://www.virke.no/koronaviruset/#pakkereise>.

Først fredag 15. mai kom UD med et forlenget reiseråd som gjaldt for alle reiser til utlandet frem til 20. august 2020.

Forklaring til § 22. Avbestilling av pakkereisen uten gebyr:

Den reisende har rett til å avbestille pakkereisen før den begynner, uten å betale gebyr, dersom det inntreffer uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter på bestemmelsesstedet eller i umiddelbar nærhet av dette som i vesentlig grad vil påvirke gjennomføringen av pakkereisen, eller transporten av personer til bestemmelsesstedet. Frem til at det foreligger et reelt reiseråd bedømmer myndigheter og reisearrangører at reiser er mulig å gjennomføre.

Ettersom UD's reiseråd justeres kontinuerlig, gjelder ikke retten til gebyrfri avbestilling før det er relativt klart at reiserådet vil gjelde på avreisedatoen.

Hvis reisen ble bestilt før korona virusets globale spredning ble kjent, kan kunden ha krav på gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 dersom UD fraråder reiser til det aktuelle reisemålet. Normalt har kunden i slike tilfeller rett til å avbestille gebyrfritt når det gjenstår 14 dager eller mindre til avtalt avreisedato.

Dersom det ikke foreligger et reiseråd som dekker reisemålet og avreisedato, er det de alminnelige regler om avbestilling som gjelder, jf. pakkereiselovens § 21. Størrelsen på avbestillingsgebyret avhenger av de avtalte vilkårene, som typisk hensyn tar hvor nært avreisedatoen det avbestilles.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et barn med innkvartering på Sunwing Sandy Bay Beach, Ayia Napa, Kypros i perioden 01.05.2020 - 08.05.2020. Totalpris 20 530 kroner.

Klager avbestilte reisen den 04.04.20 grunnet Covid-19.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representant, 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 pakkereiselov at det gjelder en 14 dagers regel etter pakkereiseloven § 22. Flertallet kan derfor ikke se at klager hadde rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 på det tidspunkt han valgte å avbestille reisen. Etter flertallet 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. Dersom dette ikke er konkretisert, som er

tilfellet i denne saken, skal det settes til arrangørens kostnader ved å booke reisen. Dette vil i realiteten innebære at kostnadene kan settes til arrangørens tap ved en avbestilling jf. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 fjerde ledd. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukernes representant, er av den klare oppfatning at klager i denne saken må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Selv om UD sitt råd om ikke å reise utenlands i første omgang gjaldt fra den 14. mars fram til 14. april og reisen skulle ha startet den 1. mai, ble frarådingen «opprettholdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 2020. Mindretallet viser til at avbestilling ble foretatt den 4. april 2020, dvs. 1 dag etter at frarådingen ble gitt mens Covid-19 smitten var under sterk utvikling verden over. Etter mindretallets oppfatning vil det være urimelig og i strid med prinsippene i avtaleloven § 36 å kreve at klager skulle ha måttet ventet med å avbestille sin reise til etter kansellering.

Uansett mener mindretallet at en 14 dagers frist forut for avreiser ikke er lovregulert. Pakkereiseloven § 3 er ufravikelig til vern for forbruker. Det kan da ikke legges inn ekstra vilkår utover lovens ordlyd. Dette fremgår heller ikke av alminnelige vilkår for pakkereiser.

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)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)