

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris ved avbestilling grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01154

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Cinco Plazas, Puerto del Carmen, Lanzarote i perioden 13.03.2020-27.03.2020. Totalpris 24 372 kroner.

Klager avbestilte reisen den 14. mars grunnet covid-19. Klager mener TUI ikke følger pakkereiseloven § 22 som ga klager rett til å avbestille pga. koronapandemien i hele verden.

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

Klagers krav: Dekning av hele reisens pris 24 372 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 18. august 2019 bestilte klager en reise for to personer på TUIs nettsider. For å bestille en reise med TUI på www.tui.no, må man aktivt klikke i en rubrikk at man har lest og akseptert vilkårene for reisen. Ved siden av rubrikken, kan man trykke på en link og lese reisevilkårene. Som kunde er man forpliktet til dette, jfr. reisevilkårene pkt. 7.2. TUI har lagt ved vilkårene.

TUI følger alltid Utenriksdepartementets anbefalinger og reiseråd og i de situasjoner hvor Utenriksdepartementet fraråder reiser til et eller flere reisemål, kan TUIs kunder alltid endre eller avbestille reisen kostnadsfritt.

Klager hadde avreise den 13. mars 2020, og flyet DY9034 gikk som planlagt kl. 09:00. Utenriksdepartementet og regjeringen i Norge sendte først ut pressemelding den 14. mars 2020 og frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige.

TUI anfører at klager selv valgte å ikke møte opp til flyavgang den 13. mars 2020 kl. 09:00. Som følge av korona situasjonen var det veldig travelt på TUIs telefoner disse dagene. Det var årsaken til at klager ikke kom frem til TUI per telefon i perioden den 12. og 13. mars. TUI mener klager kunne ha kontaktet de via chat eller Facebook. Først den 14. mars kl. 15:30 tok klager kontakt til TUI per telefon og avbestilte reisen. Reisen ble avbestilt med fullt gebyr i henhold til TUIs avbestillingsregler og vilkår.

TUI anfører at det må foreligge en uttalelse fra offisiell myndighet som fraråder reiser til et bestemt område eller land for at §22 i pakkereiseloven skal komme til anvendelse. Det er ikke opp til kundene selv å vurdere når de mener det er uforsvarlig å reise.

I §23 i pakkereiseloven fremgår det at arrangøren kan avlyse pakkereisen som følge av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Først den 14. mars 2020 gikk Utenriksdepartementet og regjeringen i Norge ut med en pressemelding der de frarådet reiser til alle land som ikke var strengt nødvendige. TUI kansellerte alle reiser fra 14. mars til 14. april 2020 med full tilbakebetaling av reisens pris.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Cinco Plazas, Puerto del Carmen, Lanzarote i perioden 13.03.2020-27.03.2020. Totalpris 24 372 kroner.

Klager hadde avreise den 13. mars 2020, og flyet DY9034 gikk som planlagt kl. 09:00. Klager valgte selv å ikke møte opp til flyavgang den 13. mars 2020. Klager har opplyst at hun ringte TUI både 12., 13. og 14. mars, men at hun ikke fikk svar før den 14.03.2020.

Klager avbestilte reisen den 14.03.2020, men dette var en dag etter avreisetidspunktet. Årsaken for manglende oppmøte og avbestilling var Covid-19. Klager har fremsatt krav om å få refundert hele eller deler av reisens kostnad.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og forbrukerrepresentantene, mener at pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse for klagers avbestilling den 13.03.2020. Selv om de offisielle reiserådene først kom den 14.03.2020 hadde Spania den 13.03.2020 erklært unntakstilstand som ble effektivt den 14.03, som medførte begrensninger på

reisestedet. UD hadde videre den 12.03. frarådet reiser til enkelte steder i Spania, samt at smitten i Spania var økende. Flertallet bemerker at klager først fikk registrert inn sin avbestilling den 14.03, men etter flertallets mening var det svært vanskelig å få kontakt med tjenesteyter da tjenesteyter ikke hadde en operativ e-post og kun var tilgjengelig per telefon. Flertallet anbefaler at klager gis medhold i sin klage.

Mindretallet, reisebransjens representanter, 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. Mindretallet mener derfor at avbestillingsgebyret må belastes klager.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold i sin klage.

Vedtaket er fattet 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)