

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01565

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med opphold på Hurawalhi Island Resort, Maldivene i perioden 14.03.2020 - 19.03.2020. Totalpris 63 272 kroner.

Klager avbestilte reisen etter anbefaling fra myndighetene pga. Covid-19.

Klager forsøkte å få kontakt med Ving den 13.03.2020. Avbestillingen ble mottatt og registrert den 14.03.2020, noe klager har fått skriftlig bekreftet fra Ving den 14.03.2020.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning. Gouda Norge avviser klagers krav.

Krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge bestilte en pakkereise med opphold på Hurawalhi Island Resort, med avreise fra Oslo til Male 14. mars. Avgang kl. 14.10 med Emirates.

Dagen før avreise, 13. mars mottok Ving e-post fra klager hvor det fremgår at klager ba om å få avbestille reisen med avreise neste dag, 14. mars 2020.

Ving følger UD's reiseråd. Ved avbestilling før 14. mars har de reisende blitt henvist til reiseforsikringen for refusjon. Ving råder derfor klager til å fremme kravet til sitt forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med opphold på Hurawalhi Island Resort på Maldivene i perioden 14.03.2020 - 19.03.2020. Totalpris 63 272 kroner.

Klager avbestilte reisen den 13.03.2020 dagen før avreise pga. Covid-19. Klager har krevet tilbake reisens utgifter.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at klager på sitt avbestillingstidspunkt ikke hadde rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Det er i vurderingen vektlagt at UD først kom med sitt offisielle reiseråd den 14.03, samt at det den 13.03.2020 kun var 10 registrerte smittede av Covid-19 på Maldivene. Klager har rett til å avbestille reisen etter pakkereiseloven § 21, men må påregne at gebyret ved en avbestilling er reisens kostnader. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at Pakkereiseloven § 22 åpner for å avbestille pakkereiser uten å betale gebyr ved ekstraordinære omstendigheter. Covid-19 pandemien må åpenbart 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.» Det fremgår ikke av verken lovtekst eller de alminnelige vilkår at det i tillegg skal kreves offisielt råd fra Utenriksdepartementet om ikke å reise. En innfortolkning av et slikt vilkår vil etter mindretallets mening stride med pakkereiseloven § 3 som slår fast at loven ikke kan fravikes til ulempe for den reisende. Mindretallet vil i tillegg vise til at regjeringen på sin pressekonferanse den 12. mars sterkt oppfordret alle til ikke å reise utenlands på fritidsreiser. Mange avlyste sine reiser i etterkant av denne pressekonferansen. Etter mindretallets mening kan det derfor uansett ikke være riktig å legge avgjørende vekt på at UD først den 14. mars gikk ut med generell fraråding mot å reise ut av landet.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke 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)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

