

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

18.11.2020

### Saksnummer

2020-02813

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en gruppereise på 42 personer "Losjetur Nice mai 2020" med fly til Nice og innkvartering på Hôtel Hélios, Juan-les-Pins i perioden 07.05.2020 - 12.05.2020. Totalpris 235 095 kroner.

Klager avbestilte reisen 14. april 2020 grunnet Covid-19.

Klager mener Frankrikes innreiseforbud for fritidsreiser er tilstrekkelig til å slå fast at klager har rett til avbestilling uten gebyr, jf. pakkereiseloven § 22: 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.

Klagers jurister mener det ikke har noen relevans i saken at Ticket skriver at reisen klager ikke betalte hele reisens pris. Det fremkommer verken i pakkereiseloven, lovens forarbeider eller rettspraksis at dette avskjærer rettigheter etter loven. Pakkereiselovens § 3 sier uttrykkelig at loven ikke kan fravikes ved avtale til ulempe for den reisende. Klager anfører at det å påstå at loven ikke gjelder når reisen ikke er blitt betalt «i sin helhet» hevder klagers jurister neppe vil bli godtatt av noen dommer. Å nekte et oppgjør etter pakkereiseloven § 24, jf. § 22, når Ticket med sikkerhet vet at reisen ikke kan finne sted, jf. bl.a. innreiseforbud i Frankrike fra 23. mars, og avtalen ikke kan oppfylles av reisearrangøren Ticket, oppfattes klager under enhver omstendighet som klart urimelig og i strid med god forretningsskikk. Dette er en selvstendig ugyldighetsgrunn etter avtaleloven § 36. Klager mener deres avbestilling av 14. april er gyldig, avbestillingen opprettholdes og pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse i saken.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Klagers krav: 86 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Den 3. april velger klager å ikke avbestille gruppereisen. I e-post til klager 3. april 200 skriver Ticket at slutfaktura må betales og at forfall er omgående, siden gruppen allerede er innenfor betalingsfristen på 40 dager før avreisen. Ticket opplyser igjen om at det er 14 dager før avreisen man kan avbestille vederlagsfritt i henhold til pakkereiseloven § 22 ellers gjelder vanlige avbestillingsregler. Slutfaktura ble ikke betalt.

Den 14. april avbestilte klager pakkereisen til Nice med avreise 07. - 11. mai 2020, 3 uker og 2 dager før avreisen. Ticket anfører at klager mener Ticket avviser avbestillingen. Ticket skriver at dette ikke er korrekt. Avbestillingen er mottatt, men Ticket er ikke enige i at den går inn under paragraf 22 i pakkereiseloven – avbestilling uten vederlag. Ticket har hele tiden vært tydelige og klare i sin korrespondanse med klager om at det er vanlige avbestillings regler som gjelder i henhold til paragraf 21 i pakkereiseloven, siden det er mer enn 14 dager til avreisen.

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av depositumet på 86 000 kroner og ber klager ta saken opp med forsikringsselskapet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en gruppereise på 42 personer "Losjetur Nice mai 2020" med fly til Nice og innkvartering på Hôtel Hélios, Juan-les-Pins i perioden 07.05.2020 - 12.05.2020. Totalpris 235 095 kroner.

Klager avbestilte reisen 14. april 2020 grunnet Covid-19.

Klagers krav er refusjon av depositum på 86 000 kroner.

Nemnda 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 pakkereiselov 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. Avbestillingsgebyret skal settes

til arrangørens kostnader ved å avbooke 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 tjenesteyter synliggjør sitt tap ved avbestillingen da depositumsbeløpet fremstår som høyt sett opp mot tjenesteyters tap ved avbestillingen. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, 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 07.05.2020, ble frarådingen «oppretholdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 20. Det dreide seg m.a.o. om en forlengelse av allerede gjeldende fraråding mot å reise utenlands, og ikke et nytt reiseråd. Sannsynlighet for en forlenging av UD sitt reiseråd var derfor stor på dette tidspunktet, noe både bransjen og de reisende må anses for å være innforstått med. 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 ble foretatt eller til etter frarådingen ble forlenget.

Mindretallet viser til at det verken i pakkereiseloven, lovens forarbeider eller rettspraksis fremkommer at delinnbetaling av reisen, avskjærer rettigheter etter loven. Pakkereiselovens § 3 sier uttrykkelig at loven ikke kan fravikes ved avtale til ulempe for den reisende. Å nekte et oppgjør etter pakkereiseloven § 24, jf. § 22, når man med sikkerhet vet at reisen ikke kan finne sted, jf. bl.a. innreiseforbud i Frankrike fra 23. mars, og at avtalen ikke kan oppfylles av reisearrangøren, anses som klart urimelig og i strid med god forretningsskikk, jfr. Avtalelovens § 36. Klager må derfor gis medhold i at deres avbestilling av 14. april er gyldig og at pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse i saken.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er avsagt under dissens.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)