

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av depositumet grunnet Covid-19.

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-02806

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Rhodos i perioden 09.05.2020 - 23.05.2020. Totalpris 16 583 kroner.

Klager skriver at de avbestilte reisen den 14.04.2020 pga. reiserestriksjoner fra UD grunnet Covid-19.

Klager viser til at reisearrangøren ikke kan fraskrive seg de bestemmelser som fremkommer av pakkereiseloven § 22 eller alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.1. Klager anfører at bestemmelsene som fremkommer av pakkereiseloven vil overstyre de reisevilkår arrangøren selv har satt for avbestilling og kansellering av reisen de har solgt.

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

Klagers krav: 4 073 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen den 2. februar 2020 og avbestilte reisen den 8. april 2020.

TUI følger alltid Utenriksdepartementets anbefalinger og reiseråd.

Utenriksdepartementet og regjeringen i Norge gikk ut med en pressemelding den 14. mars 2020 kl. 09:24 der de frarådet reiser til alle land som ikke var strengt nødvendige frem til 14. april 2020. Den 3. april 2020 utstedte UD og regjeringen i Norge en ny

pressemelding, hvor de opprettholdt reiserådet fra 14. mars med fraråding av reiser som ikke var strengt nødvendige inntil videre.

Den 8. april 2020 sendte TUI følgende beskjed til klager per e-post: "Vi skriver til dere i forbindelse med deres kommende reise med TUI. Vi har stor forståelse for at dere er bekymret for deres reise. Som situasjonen er nå er det ingen dato på reise restriksjonene. Vi hos TUI ønsker å finne en reise som passer til alle. Vi vil dermed tilby dere å endre reisen, som vil si at man kan endre reisedato eller reisemål under sommeren eller kommende vinter program. Om man endrer sin reise vil man få 20 % rabatt på grunnprisen på den nye reisen, som vil være til gjeldene priser. Vær oppmerksom på at dette tilbudet ikke gjelder pakkereiser med rutefly. Vi ber dere derfor om å ta kontakt med oss på telefon 67 11 51 65 i hverdager mellom kl. 10.00 – 17.00 så vi sammen kan finne den beste løsningen. TUI følger råd og veiledninger fra Utenriksdepartementet. Skal det komme endringer, vil vi løpende holde dere oppdatert. Etter å ha lest denne e-posten, ber vi dere vennligst om å klikke i ruten nedenfor. Så unngår man at vi sender oppfølgende eposter."

TUI anfører at det fremgår av e-posten at TUI ikke avlyste reisen, men tilbød endring av reisen. TUI har registrert i sitt system at klager kontaktet TUI den 8. april 2020 kl. 08:40 (ikke den 14.04.2020 som angitt av klager) og snakket med TUIs salgskonsulent som avbestilte reisen etter klagers ønske. Dette fremgår av utskrift fra TUIs system samt av e-posten som bekrefter avbestillingen datert den 8. april 2020.

Den 8. april avbestilte klager sin reise til Rhodos med utreisedato 9. mai 2020. Avbestillingen ble foretatt mer enn 14 dager før avreise og pakkereiselovens §22 kommer da ikke til anvendelse.

TUI har refundert reisens pris, bortsett fra et avbestillingsgebyr på totalt 4 073 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Rhodos i perioden 09.05.2020 - 23.05.2020. Totalpris 16 583 kroner.

Klager avbestilte reisen den 14.04.2020 pga. reiserestriksjoner fra UD grunnet Covid-19.

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. Når avbestillingsgebyret er konkretisert i avtalen er det dette klager må betale. Nemnda kan ikke se at det aktuelle beløpet er urimelig høyt sett hen til avbestillingstidspunktet. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den klare oppfatning at klager må få medhold i sitt krav om gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22 med den konsekvens at også depositumet skal refunderes fullt ut. Etter mindretallets oppfatning kan ikke tidligere bransjepraksis og tidligere lovgivning om en 14 dagers regel legges til grunn i saker etter ny pakkereiselo. 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.

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)