

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

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

### Dato

17.09.2020

### Saksnummer

2020-01750

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer til Rhodos i perioden 24.05.2020 - 31.05.2020. Totalpris 25 469 kroner.

Klager ga beskjed om kansellering grunnet Covid-19 den 21.03.2020.

Klager har fått avslag fra sitt forsikringsselskap AIG Europe S.A., Norway Branch.

Klagers krav: Refusjon av avbestillingsgebyret på 6 026 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 13. februar 2020 19 bestilte klager en reise for tre personer på TUIs nettsider. For å bestille en reise med TUI på [www.tui.no](http://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 lenke og lese reisevilkårene. Som kunde er man forpliktet til dette, jf. reisevilkårene pkt. 7.2. TUI har lagt ved vilkårene.

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

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. TUI anfører at de har fulgt myndighetenes reiseråd.

Den 21. mars da klager avbestilte reisen gjaldt ikke UD's reiseråd for reiser med avreise i mai 2020 da UD den 21. mars frarådet alle reiser som ikke var nødvendige frem til 14. april 2020. Først den 3. april 2020 endret UD sitt reiseråd til inntil videre. Klagers reise ble avbestilt med gebyr i henhold til TUIs avbestillingsregler og vilkår. Klager har ikke fått refundert depositumet på reisen.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer til Rhodos i perioden 24.05.2020 - 31.05.2020. Totalpris 25 469 kroner.

Klager kansellerte grunnet Covid-19 den 21.03.2020.

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. 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 representanter, 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 24.05, ble frarådingen «opprettholdt» inntil videre i pressemelding fra UD datert 3. april 20. 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 vente med å avbestille sin reise til etter kansellering ble foretatt. 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)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)