

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

09.12.2020

### Saksnummer

2020-03360

### Tjenesteytere

Unik Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise til Salou, Barcelona, Spania i perioden 12.10.2020 - 19.10.2020. Totalpris 8 750 kroner.

Klager avbestilte turen per e-post til Unik Travel 27. august 2020 kl. 17:38. Unike Travel bekreftet avbestillingen 28. august 2020.

Klager anfører at hun meldte seg på treningsturen til Salou i spania i regi av Spenst Nesttun Bergen før 1.mars 2020. Klager betalte depositumet på 3 000 kroner via nettbanken og ikke med sitt kredittkort der reiseforsikring er inkludert. Depositumet ble betalt før 1. mars 2020.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Klagers krav: Refusjon av depositumet på 3 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Unik Travel sendte ut informasjon til de reisende i august hvor de minnet deltagerne på fristen for betaling av slutfaktura. De opplyste om at dersom denne ikke ble overholdt, ble det sett på som en avbestilling. Dersom slutfaktura ble betalt og Unik Travel kansellerte turen, ville innbetalt turpris bli refundert.

Unik Travel var helt frem til midten av september sikre på at deres oppsatte tur til Salou skulle bli gjennomført. Fly til Spania gikk og deres samarbeidspartner i Spania oppdaterte de jevnlig på smittesituasjonen der. Selv om Spania utover tidlig høst ble rød igjen, håpet

Unik Travel at dette ville snu like fort som det gjorde i juli. Gruppen var på 52 personer og få hadde kansellert turen i august.

I begynnelsen av september var Spania rød og Unik Travel noterte at smitten var økende. Dermed ble Unik Travel enig med sin agent om at det ikke så ut til å bli noen lysning fremover og de kansellerte turen en måned før avreise. De som hadde betalt inn turprisen fikk pengene refundert.

Unik Travel anfører at de frem til turen ble avlyst, har fulgt avbestillingsreglene på turen. Klager meldte seg selv av turen 27.08.2020 – 3 uker før Unik Travel kansellerte turen. Unik Travel oppfordret klager til å søke sitt forsikringsselskap for å få igjen tapt depositum.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Unik Travel.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise til Salou, Barcelona, Spania i perioden 12.10.2020 - 19.10.2020. Totalpris 8 750 kroner.

Klager avbestilte turen per e-post til Unik Travel 27. august 2020 kl. 17:38. Unik Travel bekreftet avbestillingen 28. august 2020. Klagers krav er refusjon av depositumet på 3 000 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 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 ikke konkretisert i avtalen må dette settes til tjenesteyters utgifter ved avbestillingen. 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. Etter mindretallets oppfatning kan ikke tidligere bransjepraksis og tidligere lovgivning om en 14 dagers regel legges til grunn i saker etter ny pakkereiseloav. 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. Mindretallet viser

til at pakkereiseloven § 22 åpner for å avbestille pakkereiser uten å betale gebyr ved ekstraordinære omstendigheter. Covid-19 pandemien må 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.» I Spania var smittebølge nummer to på vei, noe som resulterte i at landet ble rødt på FHI sitt kart i begynnelsen av september med det resultatet at turen ble kansellert 3 uker etter klagers avbestilling.

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)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)