

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

07.12.2020

Saksnummer

2020-02692

Tjenesteytere

Bergen Ferie og Sportsreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fem personer Hotellpakke Borussia Dortmund, innkvartering på Hotel Novum Unique Dortmund Hauptbahnhof og kampbilletter til Bayern München, Dortmund, Tyskland i perioden 03.04.2020 - 06.04.2020. Totalpris 41 500 kroner.

Klager avbestilte reisen 13. mars 2020. UD frarådet reiser til Nordrhein-Westfalen som er "staten" der Dortmund ligger grunnet Covid-19.

Klager fikk først svar fra Bergen Ferie og Sportsreiser om at de måtte ta saken opp med sitt forsikringsselskap da de ikke ville få noe tilbake fra reisearrangøren. Klager har full forståelse for at følgene av Covid-19 er en krevende situasjon for flere aktører, men det er også en av grunnene til at det har tatt lang tid å få ent svar fra forsikringsselskapet.

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

Klagers krav: Refusjon av 41 500 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bergen Ferie og Sportsreiser mottok avbestilling fra klager per e-post den 13. mars 2020, og bekreftet avbestillingen samme dag. I e-posten bekreftet reisearrangøren at de ikke kunne betale tilbake innbetalt beløp og viste til sine reisevilkår. Årsaken til dette er at de ikke har fått eller kommer til å få refusjon fra sine underleverandører for kostnader til hotell og kampbilletter.

Reisearrangøren finner det kritikkverdig at klager har ventet så lenge med å sende kravet til Bergen Ferie og Sportsreiser. Selskapet har ikke hatt inntekt siden mars 2020 og har brukt store beløp på tilbakebetaling til kunder. Grunnet den lange tiden fra Bergen Ferie og Sportsreisers avslag om tilbakebetaling, samt fra avslaget fra klagers forsikringsselskap, kombinert med den svært krevende og ekstraordinære situasjonen i reiselivsbransjen, imøteser Bergen Ferie og Sportsreiser nemndas vurdering vedrørende dette.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Bergen Ferie og Sportsreiser AS.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en pakkereise for fem personer Hotellpakke Borussia Dortmund, innkvartering på Hotel Novum Unique Dortmund Hauptbahnhof og kampbilletter til Bayern München, Dortmund, Tyskland i perioden 03.04.2020 - 06.04.2020. Totalpris 41 500 kroner.

Klager avbestilte reisen 13. mars 2020. UD frarådet reiser til Nordrhein-Westfalen som er "staten" der Dortmund ligger grunnet Covid-19.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentanten og nemndsleder, mener pakkereiseloven § 22 kommer til anvendelse selv om de offisielle reiserådene først kom den 14.03.2020. Situasjonen i Tyskland var allerede den 13.03.2020 svært uoversiktlig og smitten var økende. Flertallet anbefaler at klager gis medhold i sin klage.

Mindretallet, reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse før etter 14.03.2020 som er tidspunktet for den offisielle anbefalingen fra UD. Nemnda bør ikke fravike tidligere, langvarig nemndspraksis som legger UDs reiseråd til grunn for § 22-vurderingene. I motsatt fall, vil nemnda åpne opp for prosessdrivende individuelle og subjektive vurderinger av hver enkeltreise. Mindretallet mener at klager skal belastes avbestillingsgebyret.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt 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)