

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01465

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Riu Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 13.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 24 791 kroner.

Klager hadde pakket og var klare til å reise til flyplassen da de hørte på NRK P1+, nyheter at helseminister B. Høie leste opp ordre på vegne av regjeringen om at det var innført reiseforbud for alt helsepersonell. Han ba helsepersonell melde seg for arbeidsgiver.

Klager avbestilte reisen den 13. mars kl. 17:54.

Klager har søkt forsikringselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Klagers krav: 24 791 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 30. september 2019 bestilte klager en reise for to personer på www.tui.no.

For å bestille en reise med TUI på 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 link og lese reisevilkårene. Som kunde er man forpliktet til dette, jfr. 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.

Klager hadde avreise den 13. mars kl. 09:40. De møtte ikke opp til avgangen og avbestilte reisen den 13. mars kl. 17:54. Reisen ble avbestilt med fullt gebyr i henhold til TUIs avbestillingsregler og vilkår.

UD og regjeringen i Norge sendte først ut pressemelding den 14. mars 2020 kl. 09:24 og frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige.

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.

I §23 i pakkereiseloven fremgår det at arrangøren kan avlyse pakkereisen som følge av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Først den 14. mars 2020 kl. 09:24 gikk Utenriksdepartementet og regjeringen i Norge ut med en pressemelding der de frarådet reiser til alle land som ikke var strengt nødvendige. TUI kansellerte alle reiser fra 14. mars til 14. april 2020 med full tilbakebetaling av reisens pris.

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 to personer med innkvartering på Hotel Riu Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 13.03.2020 - 22.03.2020. Totalpris 24 791 kroner.

Klager møtte ikke opp til avreise den 13.03 og avbestilte reisen samme dag.

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. Spania hadde allerede den 13.03.2020 erklært unntakstilstand som ble effektivert den 14.03.2020. UD hadde videre den 12.03. frarådet reiser til enkelte steder i Spania, samt at smitten i Spania var økende. Flertallet anbefaler at klager gis medhold i sin klage. Flertallet bemerker at avbestillingen først skjedde etter reisens start, men legger til grunn at klager denne dagen forsøkte å avbestille uten å komme igjennom da tjenesteyter hadde mange henvendelser.

Mindretallet, reisebransjens representanter, kan ikke se at turarrangøren kan bære risiko og ansvar for yrkesrelaterte reiseforbud. Helsedirektoratet har bekreftet at påløpte utgifter som ikke dekkes av reiseforsikringen, kompenseres av det offentlige. Det anbefales derfor at helsearbeiderne retter sitt krav i henhold til denne

informasjonen: <https://www.helsedirektoratet.no/nyheter/helsedirektoratet-har-vedtatt-omfattendetiltak-for-a-hindre-spredning-av-covid-19>.

Mindretallet 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 UD's 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.

Vedtaket blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtaket

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt 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)