

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for tapt ferie ved tidligere hjemreise grunnet Covid-19.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-02966

Tjenesteytere

Peer Gynt Tours AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Malaga i perioden 07.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 33 830 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 15.03.2020 klokken 08:00. Årsaken til kansellering var UD sitt råd om at alle måtte hjem.

Klager har sitert Peer Gynt Tours tilsvarende: "Det var naturlig nok en del av våre gjester som ønsket en ny og tidligere hjemreise som følge av dette, mens andre ikke ønsket det. Flere fikk tilbud allerede den 14. mars om hjemreise med ulike rutefly påfølgende uke. Den 15. mars kunne vi så gi et godt tilbud til alle reisende om hjemreise med chartret fly direkte fra Spania til Norge (chartret av en annen norsk arrangør). Det tilbudet aksepterte da de resterende gjestene, inkludert klager."

Klager har følgende kommentar til ovennevnte: "Den 13. mars kom tilbud i fra Peer Gynt til reisende om å kunne dra hjem tidligere, oss bekjent var det to par som tok imot det. Vi spurte selv reiseleder om hun skulle hjem, nei da, hun hadde ingen planer om å reise hjem. Vår respons til henne var at da blir vi og. 15 mars klokken 08.00 ble vi oppringt av representant i fra Peer Gynt om at ALLE skulle hjem. Vi måtte være klar innen klokken 12.00. Det var ikke ett ønske i fra oss eller ett forslag. Ordrett i fra reiseoperatør var at alle skulle hjem."

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har blitt tilkjent dekning/erstatning. Utfall: Dekket hjemreise.

Klagers krav: Tilbakebetaling av de siste 2 resterende uker.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 14. mars kom UD med et reiseråd hvor man frarådet reiser som ikke var strengt nødvendige til alle land. Da hadde klager allerede vært ca. en uke i Spania.

Selv om pakkereiseloven gir den reisende et sterkt vern, spesielt gjennom retten til fri avbestilling i pakkereiselovens § 22, så gjelder denne kun før avreise. Reisende som allerede var på destinasjonen da UD utstedte sitt reiseråd, er imidlertid ikke beskyttet av pakkereiselovens avbestillingsregler. Heller ikke har de krav på refusjon av den delen av pakkereisen som ikke ønskes benyttet dersom de "avbestiller" deler av pakkereisen etter at reisen er påbegynt. Arrangøren av pakkereisen har en plikt iht. pakkereiseloven § 36 til å bistå reisende "i vanskeligheter" med å finne en ny hjemreise, men dette er ikke en økonomisk forpliktelse for arrangøren. Tradisjonelt kommer reiseforsikringen inn i bildet i slike tilfeller, dvs. der reisende er i vanskeligheter eller det inntreffer uunngåelige.

Peer Gynt Tours kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Peer Gynt Tours AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Malaga i perioden 07.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 33 830 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 15.03.2020 klokken 08:00. Årsaken til kansellering var UD sitt råd om at alle måtte hjem.

Utenriksdepartementet anbefalte den 14. mars alle nordmenn å returnere til Norge, i samråd med sitt reisebyrå. Reiserådet ble iverksatt mens klager var på reise. Tjenesteyter hjalp sine kunder hjem med eget chartret fly basert på UDs reiseråd og brukte da hjemmelen i § 36 om bistandsplikt. I henhold til alminnelige vilkår punkt 6.2 kan arrangøren kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom pakkereisen ikke kan gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter og den reisende underrettes om avlysningen uten grunnet opphold. Det er åpenbart at korona situasjonen som kom rundt 14.03.2020 og er av en slik type hindring. Av samme punkt fremkommer det at arrangøren heller ikke har erstatningsansvar dersom pakkereisen må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at pakkereisen er påbegynt. Dersom reisen forkortes ved at arrangøren eller kunden avbryter den pga. slike forhold, vil kunden likevel ha krav på et forholdsmessig prisavslag.

Korona situasjonen er klart en hindring utenfor arrangørens kontroll og forholdet medfører ikke erstatningsansvar etter pakkereiseloven § 32. Etter nemndas vurdering bør arrangøren utbetale et forholdsmessig prisavslag for den ulempe klager opplevde.

Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler et prisavslag skjønnsmessig fastsatt til 8 000 kroner.

Når det gjelder utgifter til hotell, anbefaler nemnda at klager fremsetter kravet på nytt ovenfor sitt forsikringsselskap da tjenesteyter ikke er ansvarlig for utgifter utover ankomst til avtalt flyplass.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)