

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

18.11.2020

Saksnummer

2020-02342

Tjenesteytere

Aller Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Albufeira, Portugal i perioden 07.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 28 980 kroner.

Klager skriver at de etter 8 dager nærmest ble beordret hjem av UD. Aller Travel ordnet med fly hjem og klager betalte 11 000 for nye flybilletter som de har fått refundert fra sitt forsikringsselskap.

Klagers krav: Ca. 20 000 kroner for tapte feriedager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Utenriksdepartementet anbefalte 14. mars alle nordmenn å returnere til Norge, i samråd med sitt reisebyrå.

Aller Travel anfører at de befant seg i en situasjon som ikke har oppstått tidligere og med de strengeste restriksjoner i nyere tid i Norge. På bakgrunn av dette valgte Aller Travel å tilby sine gjester chartret flyvning med tidligere retur til Norge. Aller Travel påpeker at både opprinnelig flybestilling og hotellreservasjon var aktive for resterende periode, og de reisende kunne velge å bli igjen på eget ansvar.

Aller Travel anser ikke at de kansellerte oppholdet, og det forelå heller ingen mangel på pakkereisen. Aller Travel anfører at de fulgte sin plikt til bistand i henhold til pakkereiseloven, og mener derfor, i samråd med Virkes jurister, at det ikke er turoperatørens ansvar å dekke tapte feriedager.

UDs anbefaling om å returnere til Norge, utgjør ikke i seg selv en mangel, og foreligger det ingen mangel vil verken pakkereiseloven eller de alminnelige vilkårenes punkt 6.2 tredje avsnitt gitt rett til prisavslag. Når det gjelder de alminnelige vilkårene, følger det av henvisningen til punkt 6.2 første ledd at en forutsetning for prisavslag må være at «pakkereisen ikke kan gjennomføres» - med andre ord at det foreligger en betydelig mangel.

Aller Travel avslår klagers krav om å dekke tapte feriedager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aller Travel.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Albufeira, Portugal i perioden 07.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 30 380 kroner.

Klager skriver at de etter 8 dager nærmest ble beordret hjem av UD. Aller Travel ordnet med fly hjem og klager betalte 11 000 for nye flybilletter som de har fått refundert fra sitt forsikringsselskap.

Klagers krav: Ca. 20 000 kroner for tapte feriedager.

Klager hadde bestilt 4 ukers ferie, men måtte reise hjem etter 8 dager.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet som består av nemndleder og forbrukerrepresentanten, mener følgende: Utenriksdepartementet anbefalte den 14. mars alle nordmenn å returnere til Norge, i samråd med sitt reisebyrå. Reiserådet ble iverksatt mens klager var på reise. Aller Travel 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 ugrunnet opphold. Det er åpenbart at korona situasjonen som kom rundt 14.03.20 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. Selv om tjenesteyter har opplyst at alle fasiliteter på reisestedet var i drift, var det kun

kort tid før mange av fasilitetene ville bli stengt ned jf. utviklingen i Portugal i denne tiden. Flertallet anbefaler at tjenesteyter utbetaler et prisavslag på totalt 14 400 kroner.

Mindretallet, reisebransjens representanter, er av den oppfatning at Aller Travel har gitt et tilbud om at de som ønsket det fikk mulighet til å reise hjem tidligere. Imidlertid var ikke reisemålet stengt, og Aller Travel kunne levere sine reisetjenester all den tid ikke hotellet var stengt. Det ville derfor ikke foreligge noen mangel ved reisen, og mindretallet kan ikke se at det er grunnlag for å refundere for tapte feriedager i dette tilfellet.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtaket er avsagt under dissens.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)