

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klager mener det er en mangel ved pakkereisen
grunnet tidligere hjemreise pga. Covid-19.

Dato

23.04.2021

Saksnummer

2021-00410

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder for to personer på rundreisen "Den store Sør-Amerika reisen" i perioden 11.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 139 500 kroner.

Rundreisen skulle gått til 6 land i Sør-Amerika. På grunn av Covid-19 pandemien, ble reisen avbrutt etter kun 5 dager. Årsaken til kansellering var at grensene i Peru ble stengt pga. Covid-19.

Europeiske har dekket reiseutgifter og hotellopphold, 31 751 kroner, samt 16 000 kroner for 8 dager tapt ferie, totalt 47 751 kroner. Videre har Tryg refundert merutgifter til hotell, transport til flyplassen og nye flybilletter, 28 286 kroner, samt tapt ferie for 8 døgn fra 27.03.2020 - 04.04.2020, 12 000 kroner, totalt 40 286 kroner.

Klagers krav: Klager mener det er en mangel ved pakkereisen når den ble avbrutt etter 5 dager og besøk i ett land, mens den skulle omfatte rundreise i 6 land.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Escape anfører at e-post ble sendt den enkelte reisende den 13. mars 2020 med informasjon og tilbud om å avbryte turen da mye var usikkert. Ingen i gruppen uttrykte ønske om dette. Situasjonen eskalerte ytterligere, og Escape sendte ny informasjon i e-post til reiseleder både lørdag 14. og søndag 15. mars som tok dette opp med deltakerne muntlig for en eventuell rask reaksjon om noen hadde ombestemt seg. Escape ba om skriftlig bekreftelse på disse. Her fremkom også hvor den enkelte var forsikret da Escape på et tidspunkt rådet deltakerne til å kontakte sitt forsikringsselskap. Gruppen var således blitt kjent med sine betingelser om turen skulle vise seg å få en brå stopp.

Videre anfører Escape at tilbudet til den enkelte slik det framkom i e-post av 13. mars 2020 stod ved lag uavhengig av muntlig informasjon senere. Ingen av deltakerne ønsket å avbryte reisen, og det ble uttrykt at gruppen hadde det bra.

Klager ble dermed underrettet om situasjonen og mulige scenarioer flere ganger før Peru stengte ned, og gitt et valg om å komme hjem. Escape har ingen mulighet til å bestemme at noen skal avslutte reisen da det er voksne mennesker som reiser med Escape.

I samråd med sin agent handlet Escape raskt da det ble klart at Peru gikk i karantene. Escape fikk gruppen ned til kysten ved å sette inn en ekstra transport og til en god resort/hotell slik at de kunne ha mulighet for å bevege seg også utendørs innenfor resortens område inntil det var mulig å komme hjem. Reisen var dermed avsluttet som sådan da klager ankom resorten, og alt var på den reisendes regning fra samme tidspunkt. Reiseleders rolle bortfalt noe da. Hun hadde ingenting hun kunne gjøre for å påvirke situasjonen. Gruppen bestod av 9 voksne personer + reiseleder, alle i samme situasjon og i karantene på en resort. Hotellet arrangerte aktiviteter for gruppen og i situasjonen som hadde oppstått, hadde deltakerne gode fasiliteter.

Arbeidet med å få gruppen hjem foregikk herfra. Det Escape har kunnet rå over i denne situasjonen, var å informere gruppen på en så god måte som mulig mens de ventet på hjemreise og til de landet på Oslo Lufthavn

Escape har forhåndsbetalt både landarrangementene til leverandører i Sør-Amerika samt flybilletter lenge før denne (senere avbrutte) reisen tok til. I tillegg ble det inkludert den lange transporten fra Cuzco til Lima for at gruppen skulle komme seg i sikkerhet mens de ennå befant seg i Peru og ikke risikere bli sittende fast i Cuzco eller i Bolivia. Dette ble ansett som en bedre løsning for gruppen da ingen visste når det ville bli mulig å reise hjem til Norge.

Escape anfører at det er deres plikt som reisearrangør å gjøre sitt ytterste for at en gruppe på reise blir holdt godt orientert samt utføre det nødvendige arbeid med å prøve å få en gruppe trygt hjem til Norge i en slik situasjon.

Escape kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder for to personer på rundreisen "Den store Sør-Amerika reisen" i perioden 11.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 139 500 kroner.

Rundreisen skulle gått til 6 land i Sør-Amerika. På grunn av Covid-19 pandemien, ble reisen avbrutt etter kun 5 dager. Årsaken til kansellering var at grensene i Peru ble stengt pga. Covid-19.

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 14.03.2020 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 det klager ikke fikk i henhold til avtalen mellom partene.

Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler et prisavslag skjønnsmessig fastsatt til 24 000 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)