

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

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

### Dato

09.12.2020

### Saksnummer

2020-03269

### Tjenesteytere

Aller Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person til Calahonda, Spania i perioden 04.03.2020 - 01.04.2020. Totalpris 17 900 kroner.

Klager skriver at hun ble beordret hjemsendt av Aller Travels verter kl. 23:30 på natten den 14. mars. Klager sto klar til avreise i resepsjonen neste morgen kl. 10:00 etter å ha pakket frem til kl. 02:30 på natten. Klager hadde kastet all mat, tømt leiligheten og sjekket ut lenge før Aller Travel sendte e-post om evakueringen kl. 10:13. Hun sto da i kø og ventet på bussen. Klager mottok først e-posten da hun satt i bussen på vei til Malaga flyplassen. Klager reagerer på at Aller Travel velger å kalle dette «god tid» og i tillegg skriver at dette ikke var ekstraordinære omstendigheter. Bussene stod klare til å frakte klager til flyplassene ca. kl. 10:30. Vertene informerte aldri om at hjemreisen måtte dekkes av den enkelte. De hadde mere enn nok å gjøre med å fordele og sende gjestene i riktig buss. Vertene ringte til alle rundt midnatt med følgende beskjed: "Dere må pakke og være klare i resepsjonen i god tid før kl. 11. Da går bussene til flyplassen." Alt av innkjøpt mat og drikke til ca. 1 000 kroner måtte hun la stå igjen.

Da hun kom hjem, fikk klager krav om å innbetale 5 500 kroner for ekstraordinær hjemreise. Klager skriver at dette beløpet vil bli betalt dersom eller når klagers forsikringsselskap dekker tapt ferie. Klager anfører at hun også fikk beskjed fra Aller Travel om å kontakte sitt forsikringsselskap for å få dekket tap av feriedager og ekstraordinær hjemreise. Gjensidige har dekket hjemreisen, men ikke andre tap. Gjensidige ba klager kontakte Aller for å få dekket tapet. Det har gått utallige e-poster mellom klager, Aller Travel og forsikringsselskapet. Klager skriver at alle hennes medreisende har fått dekket hele eller deler av avbrutt reise. Klager kjenner bare til Gjensidige som mener reisen hjem var en anbefaling og ikke en beordring og derfor ikke vil dekke tapet. Gjensidige henviser til UD's reiseråd. Klager har kontaktet UD, som

sier de ikke har gitt noen føringer til forsikringsselskapene. Klager har klaget avslaget til forsikringsklagenemnda/Gjensidiges egen klagenemnd og har fått avslag.

Klagers krav: Dekket 17 tapte reisedager av reisens totale kostnad på 17 900 kroner. Reisen skulle ha vart i 28 dager. Klager skriver hun har hatt et tap på 14 220 kroner i tillegg til mat og drikke til 1 000 kroner som hun måtte la stå igjen i leiligheten.

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

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 valgte vi å tilby sine gjester chartret flyvning med tidligere retur til Norge. Både opprinnelig flybestilling og hotellreservasjon var aktive for resterende periode, og de reisende kunne velge å bli igjen på eget ansvar. Aller Travel er informert om klagers dialog med Club Marbella og som de selv sier, så stengte ikke hotellet ned så lenge det var gjester der. Dette var også Aller Travels avtale med hotellet.

Aller Travel anser ikke at de kansellerte oppholdet, og det forelå heller ingen mangel på pakkereisen. Aller Travel anfører at de har fulgt 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.

Aller Travel skrev følgende til klager i e-post av 19. mars 2020 kl. 19:23: "Det ble holdt informasjonsmøter på våre resorter og det ble sendt ut en mail til alle de reisende som jeg legger ved her. Her står det tydelig at «De fleste forsikringsselskap vil dekke denne ekstraordinære hjemreisen. Dere vil derfor motta en faktura fra oss for flyreisen, og må siden ta dette videre med deres forsikringsselskap. Skulle noen mot formodning ikke akseptere denne løsningen og velge å bli igjen i Spania, skjer dette på eget ansvar. Vi ber om skriftlig beskjed innen kl. 11.00 i dag søndag 15. mars." Du var velkommen til å ordne hjemreise selv eller å bli i Spania, men ettersom du ikke ga oss beskjed om annet ordnet vi med billett til deg. Jeg ønsker samtidig å minne om at UD anbefalte alle nordmenn å komme hjem så fort som mulig og at hotellene i Spania varslet en mulig stenging.

Når det gjelder avbrutt reise så har vi som arrangør i henhold til pakkereiseloven en forpliktelse til å hjelpe våre reisende med å finne nye hjemreiser, men har ingen plikt til å dekke kostnadene for nye billetter. Den reisende har ikke krav på refusjon av arrangør for deler av pakkereisen som ikke er brukt. Eventuelle krav må rettes til reiseforsikringsselskapet ditt.

Når det gjelder betaling av flybilletten din så er disse allerede betalt av oss til flyselskapet som fraktet dere hjem. Istedenfor å kreve at den reisende betalte på stedet for flyturen til Norge valgte vi å legge ut for alle våre reisende som skulle hjem og det er ikke urimelig at dette blir krevet inn med kort frist.

Vi anser oss ferdige med denne saken og opprettholder vårt krav om betaling innen fristen."

UDs anbefaling om å returnere til Norge, utgjør i seg selv ikke 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 gjør oppmerksom på at kostnad for ekstraordinær hjemreise med fly, pålydende 5 500 kroner fortsatt står som ubetalt hos Aller Travel. Klager har informert Aller Travel om at dette beløpet er refundert av klagers forsikringsselskap. Aller Travel avslår derfor krav om å dekke tapte feriedager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aller Travel.

### **Nemnda bemerker**

Klager skriver den 20.10.2020 at saken er til behandling hos Finansklagenemnda. Saken ble sendt dit i august 2020 og klager hadde den 20.10.2020 fortsatt ikke hørt noe fra Finansklagenemnda.

Sekretariatet har avvist saken i og med at hun ikke kan klage til to nemnder samtidig. Hun har først klaget til Finansklagenemnda, august 2020 og deretter Pakkereisenemnda, 20.10.2020. Klager har innbetalt 200 kroner i protest gebyr for å få saken behandlet i Pakkereisenemnda.

Slik nemnda vurderer det skal klagen avvises når en annen klage er sendt til et annet klageorgan jf. Avtale og vedtekter for klagenemnd for pakkereiser, Pakkereisenemnda, punkt 5.1 bokstav c: Avvisning 5.1. "Avvisningsgrunner c) saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol".

Pakkereisenemnda avviser saken.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda avviser saken.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)  
Linda Nordvold (Ving Norge AS)