

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon ved tidligere hjemreise grunnet Covid-19.

### Dato

17.09.2020

### Saksnummer

2020-02032

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Villa Mandi, Playa de las Americas, Tenerife i perioden 07.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 32 302 kroner.

Klager anfører at klagen dreier seg om tidligere hjemreise på grunn av korona viruset, og retten til avbestilling av pakkereisen i henhold til TUI sine vilkår for pakkereiser. Klager viser til kapittel 5 pkt 5.1. Avbestilling ved ekstraordinære omstendigheter: "Kunden har rett til å avbestille pakkereisen, og få refundert de innbetalte beløp for pakkereisen dersom det på reisemålet konstateres ekstraordinære omstendigheter som farlige smittsomme sykdommer og gjelder også dersom begivenhetene inntreffer på eller langs reiseruten, og de innebærer en reell risiko for kunden."

Klager mener korona viruset vil være en risiko for klager da hun er 67 år og føler seg i risikogruppen, for å bli smittet.

Klager mener at det at de henvendte seg til TUIs kundesenter og til TUIs guider ved Villa Mandi om at de reiste, må forstås som en avbestilling av ferien.

Klager viser til at det i TUIs tilsvarende henvises til punkt 6.2 Hindring utenfor arrangørens kontroll. Etter TUIs understrekinger fortsetter det slik: "Dersom reisen forkortes ved at arrangøren eller kunden avbryter den pga. slike forhold (smittsomme sykdommer), vil kunden likevel ha krav på et forholdsmessig prisavslag." Klager mener at en reel risiko for smitte var helt åpenbar, og lar seg ikke betvile.

Klager viser til sin klage til TUI der klager henviser til at de hadde fått med oss at Norwegian skulle innstille/kansellere nesten alle utenriksavganger fra 21. mars. Klager følte seg derfor ekstra usikre på når/om de skulle komme seg trygt hjem.

TUI henviser til god dialog /informasjon om situasjonen. Klager mener det er verdt å legge merke til at etter den 16.03.2020 kl. 11.26:50 og til 21.03.2020 kl. 19.07:54 har TUI ikke hatt noen dialog med klager. Klager anfører det vel er begrunnet med at klager ordnet hjemreise på egen hånd.

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

Klager er glad for at TUI nå har tilbudt en kompensasjon på 9 228 kroner for 6 døgnandeler.

Klagers opprinnelige krav av 03.07.2020: Refusjon grunnet redusert ferie, minimum 14 dager, ny flyreise tur/retur Tenerife Sur, samt dekning av utgifter ved hjemreise.

Klager anfører den 20.08.2020: TUI bør kompensere for de merutgiftene klager ville fått hvis de skulle fulgt TUI sin hjemreise den 22. mars hvor de hadde landet på Arlanda, Stockholm istedenfor opprinnelig ankomststed Gardermoen, Oslo, ca. kl. 22:30 lokal tid. Klager måtte da ha overnattet på hotell, enten i Stockholm, eller på Gardermoen hvis det hadde gått fly fra Arlanda til Gardermoen den 22. mars. Klager krever derfor overnatting 2 035 kroner, samt flybilletter fra Arlanda til Gardermoen, anslagsvis 2 300 kroner pr person x 2 = 4 600 krone, samt togbilletter fra Gardermoen - Mo I Rana.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

TUI anfører: TUI har sendt følgende SMS til klager under oppholdet på reisemålet:

"12/3 kl. 13:32 Den 11 mars har den Canariske regjering tatt en bestemmelse om å forby alle kulturelle, sosiale, sportsbegivenheter og karneval hvor det befinner seg mer enn tusen personer samlet på et sted. Dette har også blitt gjort i store deler av Spania og i mange andre land rundt omkring i verden.

14/3 kl. 10:04 Den norske regjering råder til å unngå alle unødvendige reiser. Derfor har TUI nå besluttet å kansellere alle utreiser frem til 14.4. Uansett vil alle våre gjester som befinner seg på ulike destinasjoner returnere hjem som planlagt med mindre vi informerer dere om noe annet. Vi ber om deres tålmodighet i denne situasjonen.

14/3 kl. 20:33 Kjære gjest, TUI er klar over de pålagte tiltak fra den spanske regjeringen, som en del av tiltakene som er iverksatt mot spredning av Coronavirus i Spania. Vi evaluerer for tiden situasjonen. For øyeblikket antar vi at ferien kan fortsettes som planlagt foreløpig, med hensyn til kravene fra den Spanske regjering. Vi tar nå alle nødvendige forberedelser for returflyvene dine under de nye omstendighetene og vil kontakte deg når det finnes informasjon kring din flyvning. Vi beklager uleiligheten. Din helse og sikkerhet er fortsatt en av våre prioriteter. Med vennlig hilsen ditt TUI-team

15/3 kl. 11:10 Kjære TUI-gjester. Spanske myndigheter kommer til å sette igang tiltak for å forhindre spredningen av Coronaviruset. Det innebærer at man fra mandag 16/3 kun får gå ut om man skal handle mat, besøke legen, dra i banken samt i nødsituasjoner. Restauranter, barer og kulturtilbud kommer til å holde stengt. Vi ber alle våre reisende om å følge instruksjoner fra lokale myndigheter. Foreløpig vil alle hjemreiser gå som planlagt. Vi vil kontakte dere om situasjonen skulle endres. Med vennlig hilsen TUI.

16/3 kl. 11:26 Kjære TUI-gjester. Grunnet lokale myndigheters beslutning og påfølgende restriksjoner knyttet til Covid19, så har vi nå besluttet å hente hjem våre kunder så raskt som mulig. Vi kommer til å kontakte dere med mer informasjon om hjemreisen. Vi takker for tålmodigheten og deres samarbeidsvilje slik at vi finner best mulige løsninger for alle. Med vennlig hilsen TUI"

Som det fremgår av den norske regjering og UD's pressemelding den 14. mars 2020, var det ikke snakk om en evakuering fra reisemålene, men følgende ordlyd: "Utenriksdepartementet oppfordrer alle norske borgere som er på reise i utlandet om å vurdere å reise hjem så snart som mulig, på en trygg og rolig måte, i samråd med sitt reise- eller flyselskap."

TUI hadde i perioden over 30 000 nordiske gjester i hele verden, som skulle bringes hjem. TUI arbeidet døgnet rundt for å finne nye og raskere flyløsninger hjem for alle sine gjester.

Da klager kontaktet TUIs kundesenter den 15. mars kl. 11:54 og krevde svar i forbindelse med ny hjemreise, var det ikke mulig å gi klager beskjed om når hun kunne forvente hjemreise.

TUI anfører at det fremgikk av samtlige SMS beskjeder at de ba kundene vente på nærmere beskjed fra TUI. Til tross for dette og at klager fikk beskjed om dette den 16. mars 11:26, hvor de bekreftet at TUI ville hente alle hjem så raskt som mulig, kjøpte klager selv helt nye flybilletter med Norwegian hjem med avreise den 17. mars kl. 14:50.

Som det fremgår av SMS-historikken, sendte TUI informasjon om klagers hjemreise den 21. mars:

"21/3 kl. 19:07 Hei! Det norske utenriksdepartementet, avrådet siden den 14. mars at alle unødvendige reiser til utlandet ikke skal gjennomføres. Situasjonen forandrer seg hele tiden og mange land innfører nå restriksjoner og andre tiltak med kort varsel for å forhindre smittespredning av Coronaviruset. TUI har derfor besluttet å ta hjem alle reisende til Norge så snart som mulig. Du har i den anledning blitt ombooket til BLX206 Tenerife – Arlanda den 22/03 med beregnet avgangstid kl. 14:10. Om dere må videre for å komme dere hjem så ber vi dere vennligst arrangere dette på egen hånd, ta vare på kvitteringene for kostnadene og sende de inn til våres reklamasjons avdeling etter dere har kommet hjem. Mvh TUI"

TUI kan ikke etterkomme klagers krav om refusjon av 12 125 kroner til nye flybilletter og 2 035 kroner til hotell overnatting i Gardermoen med henvisning til reisevilkårene pkt. 6.2

### 6.2. Hindring utenfor arrangørens kontroll

Arrangøren kan 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. Slike hindringer kan etter omstendighetene være krig eller krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte. Kanselleres en reise før den starter pga hindringer utenfor arrangørens kontroll, plikter han å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt skal kunden kostnadsfritt tilbys å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren kan tilby dette. Tilbys kunden en alternativ reise av lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke arrangøren ha erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller 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. Arrangøren plikter i den grad det er mulig å eliminere eventuelle risiki eller ulemper for kunden. Må reisen avbrytes, plikter arrangøren å frakte kunden tilbake til det avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden. Tidspunktet for hjemsendelse vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den reelle risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurderingen.

TUI vil tilby klager et forholdsmessig prisavslag på 9 228 kroner som tilsvarer 6 dagsandeler av reisens pris for perioden fra den 22. mars, da TUI hadde arrangert ny hjemtransport til klager og frem til den planlagte hjemreisen 28. mars 2020.

TUI anerkjenner ikke klagers beslutning om selv å bestille helt nye hjemreisebilletter den 16. mars. TUI avviser klagers krav om et forholdsmessig prisavslag allerede fra den 16. mars 2020.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Villa Mandi, Playa de las Americas, Tenerife i perioden 07.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 32 302 kroner.

Klager er glad for at TUI nå har tilbudt en kompensasjon på 9 228 kroner for 6 døgnandeler. Klagers opprinnelige krav av 03.07.2020: Refusjon grunnet redusert ferie, minimum 14 dager, ny flyreise tur/retur Tenerife Sur, samt dekning av utgifter ved

hjemreise. Klager anfører den 20.08.2020: TUI bør kompensere for de merutgiftene klager ville fått hvis de skulle fulgt TUI sin hjemreise den 22. mars hvor de hadde landet på Arlanda, Stockholm istedenfor opprinnelig ankomststed Gardermoen, Oslo, ca. kl. 22:30 lokal tid. Klager måtte da ha overnattet på hotell, enten i Stockholm, eller på Gardermoen hvis det hadde gått fly fra Arlanda til Gardermoen den 22. mars. Klager krever derfor overnatting 2 035 kroner, samt flybilletter fra Arlanda til Gardermoen, anslagsvis 2 300 kroner pr person x 2 = 4 600 krone, samt togbilletter fra Gardermoen - Mo I Rana.

Utenriksdepartementet anbefalte den 14. mars alle nordmenn å returnere til Norge, i samråd med sitt reisebyrå. Reiserådet ble iverksatt mens klager var på reise. TUI hjalp sine kunder hjem med fly basert på UD's 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 Covid-19 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. Covid-19 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. TUI har allerede tilbudt klager 9 228 kroner.

Nemnda anbefaler at TUI utbetaler det tilbudte prisavslaget på 9 228 kroner som tilsvarer 6 dagsandeler for perioden fra 22.03.2020 til og med 28.03.2020.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)