

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet usikkerhet på reisemålet i forbindelse med Covid-19.

### Dato

17.11.2020

### Saksnummer

2020-02469

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for syv personer med innkvartering i to stk. superiorrom på hotell Horizon Karon Beach, R Family Wing, Phuket, Thailand i perioden 13.03.2020 - 29.03.2020. Totalpris 64 886 kroner.

Klager har anført at oppholdet i Thailand ikke ble noen ferie da klager kun hadde bekymringer. Alle attraksjoner stengte, gatene var tomme, stengte butikker og restauranter. Til og med bassengområdet ble stengt.

Klager anfører at det ikke var noen andre feirende fra Apollo på Hotel Horizon Karon Beach og etter hvert var det nesten ingen andre ferierende der heller. Klager skriver videre at det å ha et tilgjengelig bassengområde er noe av det mest avgjørende på en badeferie. Klager har lagt ved bilder hvor følgende fremgår av et skilt ved bassenget "Please do not enter".

Klager skriver at det er feil at det ble varslet i god tid om rengjøring av bassenget. Det ble imidlertid varslet om at de skulle ha rengjøring av felleskorridorer og oppholdsrom (desinfisering) i dager før, og utført, men bassenget var plutselig stengt da de våknet og tittet ut. I klagers vedlegg merket SMS til Apollo tirsdag 24. mars kl. 07.33 da de akkurat hadde stått opp skriver klager "Hei! Hva skjer nå da de har stengt alt av bassenger på hotellene, butikker og restauranter? Fortsatt ikke nødvendig å måtte dra hjem?" Klager skriver at de ikke fikk noe svar fra Apollo, til tross for 3 påringler.

Klager kan ikke se å ha mottatt e-posten fra Apollos representant den 25.03 kl. 04.58.

Klager kjøpte billetter til hjemreisen på egen hånd og reiste hjem fra Phuket til Bangkok 24.03.2020 kl. 21:25. Ank. Bangkok kl. 22:50. Avgang fra Bangkok til Oslo kl. 00:20.

25.03.2020 Ank. Oslo Lufthavn Gardermoen kl. 06:50. Fem personer i reisefølget har fått dekket utgifter i forbindelse med hjemreisen fra reiseforsikringen. De to siste har fått dekket mesteparten av utgiftene fra sitt forsikringsselskap, bortsett fra 1 969 kroner per person.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klager har bestilt en pakkereise for syv personer med innkvartering i to superiorrom på hotell Horizon Karin Beach. R Family Wing, Phuket, Thailand i perioden 13.03.2020 - 29.03.2020. Avreise fra Oslo Lufthavn til Bangkok den 13.03 kl. 13.30 og med ankomst Oslo Lufthavn på returen den 29.03 kl. 07.25.

Som turoperatør har Apollo ingen ekspertise i helsemessige eller sikkerhetspolitiske spørsmål, og Apollo forholder seg derfor hele tiden til de råd og anbefalinger som gis av norsk UD, helsemyndighetene og lokale myndigheter på de ulike reisemålene. Den 14. mars frarådet Utenriksdepartementet alle reiser som ikke var strengt nødvendige til alle land. Apollo stoppet da alle sine reiser fra den 14. mars frem til 14. april i første omgang. Det var ikke snakk om noen form for evakuering, og hjemreise ble derfor forsøkt organisert tidligere der dette var mulig og nødvendig ut fra situasjonen.

Ut fra situasjonen i Thailand ble det ikke iverksatt tiltak for å hente hjem gjester tidligere, og Apollos gjester reiste hjem som opprinnelig planlagt 28.03.20. Den opprinnelige flygningen fra Phuket til Bangkok den 25.03 kl. 20.35 ble kansellert. Alle Apollos gjester ble booket om til et fly fra Phuket med avgang kl. 19.50 samme dag, og ankomst Bangkok kl. 21.20. Denne endringen kom den 27.03.2020.

Da Apollos flyavdeling ble informert om at klager og reisefølget allerede hadde reist fra Thailand, ble deres returreise fra Phuket via Bangkok til Oslo kansellert i og med at klager ikke skulle benytte returen. Flyet fra Bangkok til Oslo gikk imidlertid som planlagt kl. 00.55 den 29.03 og ankom på Oslo Lufthavn den 29.03 kl. 07.25, men klagers reise var kansellert som følge av at de hadde reist hjem på egen hånd. Apollo henviser til pkt. 6.2 i Pakkereiseloven: <https://www.apollo.no/min-reise/reisevilkar/kansellering-endring> 6.2. Hindring utenfor arrangørens kontroll: Arrangøren plikter i den grad det er mulig å eliminere eventuelle risiko 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.

Apollo har forståelse for klagers usikkerhet rundt å gjennomføre reisen ut fra situasjonen og informasjon i media. Apollo kan ikke se at klager var i kontakt med deres kundesenter før avreise om eventuell avbestilling. All den tid en reise ikke er innstilt grunnet reiseråd, må den reisende selv ta en avgjørelse om de ønsker å gjennomføre reisen. Ved bestilling av reise på [www.apollo.no](http://www.apollo.no) må man aktivt bekrefte at man har satt seg inn i Apollos reisevilkår.

Situasjonen som oppstod var vanskelig for alle parter, og Apollo forsøkte sitt beste for å informere sine gjester på reisemålet fortløpende. Det var en uoversiktlig situasjon og ikke mulig å gi ny informasjon kontinuerlig. Apollos reiseledere informerte derfor sine gjester om at de ville ta kontakt så snart ny informasjon forelå.

Når det gjelder bassengområdet som var stengt, har hotellet bekreftet at bassenget var midlertidig stengt et par dager grunnet rengjøring, i form av såkalt "chemical treatment", og at skiltet som er avbildet av klager ble satt opp i god tid for å informere hotellets gjester om når dette ville bli gjennomført. Videre har hotellet informert om at reisefølget var i kontakt med de i forbindelse med et problem med temperaturen på luftkondisjoneringen, som ble løst av hotellet. Hotellet opplyser at de ikke har registrert annen kontakt fra reisefølget.

Reparasjoner eller vedlikehold av f.eks. svømmebasseng på hotellene skjer som opplyst i Apollos reisevilkår med jevne mellomrom. I de tilfellene Apollo informeres eller kontaktes om at reparasjoner eller vedlikehold påvirker våre gjesters opphold i slik grad at det er å anse som en mangel, vil Apollo forsøke å finne en løsning f.eks. i form av kompensasjon på plass eller et hotellbytte avhengig av varighet og grad. Apollo kan ikke se at klager var ikke i kontakt med Apollo vedrørende misnøyen i forbindelse med at bassenget var midlertidig stengt, og de fikk således ikke mulighet til å forsøke å finne en løsning på forholdet på plass.

Kommentar til klagers tilsvare. I SMS til Apollo tirsdag 24. mars kl. 07.33 skrev klager: "Hei! Hva skjer nå da de har stengt alt av bassenger på hotellene, butikker og restauranter? Fortsatt ikke nødvendig å måtte dra hjem?"

Apollos personale svarte på henvendelsen den 25.03 kl. 04.58:

Hej XX

Beklager, hvis du ikke har haft en positiv oplevelse på dette. Det er enormt svært at give kontinuerlig information, da mange af tingene er rygter og ikke fakta. Vi afventer altid bekræftelse fra flyselskaber hvad gælder flyrejser. Thailand og alt hvad der lukkes ned for. For 2 dage siden lukkede man massage, fitness og barer. Ingen snak om restauranterne. Dagen efter (igår) lukkede man restauranter med mere end 10 borde. Få timer efter lukkede man alle restauranter og må nu kun have take-away.

Som du siger er dette en meget speciel situation, så jeg håber på din forståelse. Vores prioritet er at få jer trygt og sikkert hjem fra ferien og et fly som har bedst mulige tider og afgang.

Mvh XX  
Apollo, Thailand

Utfra svaret fra Apollos personale, mener Apollo at de oppfattet tekstmeldingen fra klager som en henvendelse om reisemålet og området generelt. Restriksjoner som ble innført av lokale myndigheter på reisemålet, er utenfor Apollos kontroll.

Bortsett fra en tidsjustering på strekningen fra Phuket til Bangkok den 28.03.20, gikk Apollos hjemreise som oppsatt. Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for syv personer med innkvartering i to stk. superiorrom på hotell Horizon Karon Beach, R Family Wing, Phuket,Thailand i perioden 13.03.2020 - 29.03.2020. Totalpris 64 886 kroner.

Ut fra situasjonen i Thailand ble det ikke iverksatt tiltak for å hente hjem gjester tidligere, og Apollos gjester reiste hjem som opprinnelig planlagt 28.03.20. Den opprinnelige flygningen fra Phuket til Bangkok den 25.03 kl. 20.35 ble kansellert. Alle Apollos gjester ble booket om til et fly fra Phuket med avgang kl. 19.50 samme dag, og ankomst Bangkok kl. 21.20. Denne endringen kom den 27.03.2020. Klager hadde allerede reist fra Thailand den 24. mars, og deres returreise fra Phuket via Bangkok til Oslo ble kansellert. Flyet fra Bangkok til Oslo gikk imidlertid som planlagt kl. 00.55 den 29.03 og ankom på Oslo Lufthavn den 29.03 kl. 07.25, men klagers reise var kansellert som følge av at de hadde reist hjem på egen hånd den

Klager har fått dekket reiseutgiftene fra sitt forsikringsselskap og nemnda tar således ikke stilling til hvorvidt tjenesteyter burde sendt klager hjem tidligere. Derimot mener nemnda at klagers opphold ble begrenset pga. Covid-19 da basseng og restauranter med mer ble stengt og at tilbudet på reisestedet ble begrenset og annerledes enn hva som omfattes av avtalen mellom partene. Etter nemndas vurdering tilsier dette at det er grunnlag for et skjønnsmessig prisavslag. Ettersom tilbudet ble begrenset utover ferien fremstår det som at dette særlig gjaldt fra 23. mars og at det spesielt var de siste 7 dagene på ferien som ble redusert.

Pakkereisenemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler et prisavslag på 7 000 kroner for manglende fasiliteter på reisemålet i perioden.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)