

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for tapt ferie grunnet tidligere hjemreise pga. Covid-19.

Dato

20.01.2021

Saksnummer

2020-03513

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder for en person på gruppereisen "Den store Sør-Amerika turen, Peru, Bolivia, Chile, Uruguay, Argentina og Brasil" i perioden 11.03.2020 – 04.04.2020. Totalpris 87 680 kroner.

Turen startet i Peru. Programmet der ble gjennomført før grensene ble stengt grunnet den globale pandemien. Turen til de resterende 5 landene Bolivia, Chile, Uruguay, Argentina og Brasil kunne ikke gjennomføres. Klager var i karantene inntil fremskyndet hjemreise.

Klager har anført at hjemreisen startet den 27.03.2020. Klager hadde betalt for opphold i 2 uker, men var klar over at det ikke var refusjon for kortere opphold (4 dager) på La Hacienda. Hotell i Lima, 27. – 28.03. før fly fra den militære flyplassen den 28.03. Fly til Praha via Cancun og Island. Hotell i Praha 29.- 30.03. Bil fra Praha til Frankfurt den 30.03. Fly derfra til Oslo Lufthavn via Kastrup.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har blitt tilkjent dekning/erstatning. Fremtind Forsikring har dekket klagers private utgifter i forbindelse med karanteneoppholdet og hjemreisen. I tillegg har Fremtind Forsikring dekket 8 tapte feriedager med 1 500 per dag.

Klagers krav: Refusjon av tapt reise til Bolivia, Chile, Uruguay, Argentina og Brasil, dvs. dekning for at klager ikke fikk fulgt den opprinnelige reiseruten og gikk glipp av flere opplevelser på reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Escape Travel anfører at programmet for reisen var å anse som avsluttet da gruppen ble kjørt fra Cuzco til hotellet som reisearrangørens agent fant for gruppen nær Lima den dagen den videre reisen til Bolivia ikke kunne gjennomføres grunnet stengte grenser. Arrangøren skriver at Peru gikk i karantene og flyplasser ble stengt. Reisen gjennom seks land i Sør-Amerika var med dette å anse som avsluttet og alt videre fra ankomst hotell utenfor Lima var på den reisendes regning. Dette var gruppen innforstått med fra Escapes kontakt og korrespondanse forut for de dagene, og altså utgifter klager må søke refusjon for hos sitt forsikringsselskap. Escape gav gruppen flere muligheter til hjemreise fredag 13., lørdag 14. eller søndag 15. til enkeltvis eller som gruppe å avslutte turen og komme hjem. Dette mens det ennå var fly som gikk og Escape kunne fått ombooket turen.

Ifølge programmet var Escape ansvarlig med å få gruppen hjem fra Brasil 3. april 2020. Returbilletten fra Brasil var en delvis benyttet gruppebillett, og var av samme grunn ikke refunderbar. Det var for øvrig heller ingen flygninger på det tidspunktet slik at billetten kunne ombookes, alt var stoppet opp.

Escape anfører at gruppen var heldige og ble etter hvert prioritert til en humanitær flygning tilbake til Europa, fra Lima til Praha. Denne billetten ble organisert av UD og betalt av den norske stat. Den eneste muligheten til å komme videre, var fra Frankfurt til Oslo. Disse billettene ble bestilt fra Escape på deltakers regning.

Vurderingen fra Virke Reiseliv og deres juridiske avdeling hva gjelder prisavslag og erstatning er slik: Kundens rettigheter til erstatning og prisavslag følger av pakkereiseloven §§ 31 og 32, og inntreffer kun der det foreligger en «mangel». «Mangel» er definert i § 8 som «manglende eller mangelfull levering av reisetjenestene som inngår i en pakkereise». Kunden kan uansett ikke, selv om det skulle foreligge mangel, kreve erstatning dersom mangelen skyldes «uunngåelige eller ekstraordinære omstendigheter». Escape anfører at så var tilfelle i denne saken da grensene ble stengt og Peru gikk i karantene.

Escape Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav om prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder for en person på gruppereisen "Den store Sør-Amerika turen, Peru, Bolivia, Chile, Uruguay, Argentina og Brasil" i perioden 11.03.2020 – 04.04.2020. Totalpris 87 680 kroner.

Turen startet i Peru. Programmet der ble gjennomført før grensene ble stengt grunnet den globale pandemien. Turen til de resterende 5 landene Bolivia, Chile, Uruguay,

Argentina og Brasil kunne ikke gjennomføres. Klager var i karantene inntil fremskyndet hjemreise.

Hjemreisen startet den 27.03.2020. Hotell i Lima, 27. – 28.03 før fly fra den militære flyplassen den 28.03. Fly til Praha via Cancun og Island. Hotell i Praha 29.- 30.03. Bil fra Praha til Frankfurt den 30.03.2020. Fly derfra til Oslo Lufthavn via Kastrup.

Klagers krav: Refusjon av tapt reise til Bolivia, Chile, Uruguay, Argentina og Brasil, dvs. dekning for at klager ikke fikk fulgt den opprinnelige reiseruten og gikk glipp av flere opplevelser på reisen.

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 det klager ikke fikk i henhold til avtalen mellom partene.

Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler et prisavslag skjønnsmessig fastsatt til 15 000 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)