

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

23.04.2021

Saksnummer

2021-00353

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Gran Canaria i perioden 04.03.2020 - 25.03.2020. Totalpris 24 178 kroner.

På grunn av Covid-19 ble klagers hotell stengt den 21. mars 2020, 4 dager før ordinær hjemreise. Klager kontaktet TUIs servicetelefon og det ble bestilt en ny flybillett med hjemreise 21. mars 2020.

Klagers krav: Dekning av ny flybillett den 21. mars 2020, 4 796 kroner, samt kompensasjon for avbrutt ferie 4 dager før opprinnelig hjemreisedato.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 16. januar 2020 bestilte klager en reise for to personer til Gran Canaria.

TUI anfører at de alltid følger Utenriksdepartementets anbefalinger og reiseveiledninger. Den 14. mars anbefalte UD alle nordmenn om å returnere til Norge i samråd med sitt reisebyrå. TUI anfører at klager bestilte nye hjemreisebilletter allerede den 16. mars 2020.

TUI anfører at de informerte klager om at han skulle avvente nærmere beskjed fra TUI angående hjemreisen. Den 21. mars mottok klager informasjon om at TUI hadde endret klagers hjemreise til den 22. mars 2020 kl. 08:00 via Arlanda, Stockholm. TUI anfører at de således har overholdt §36 om bistandsplikt og henviser til TUIs reisevilkår pkt. 6.2 (Pakkereiselovens §32). Hele Covid-19 situasjonen er en klar hindring utenfor for TUIs

kontroll og medfører derfor ikke erstatningsansvar for TUI. TUI avviser følgelig klagers krav om refusjon av 4 796 som klager betalte for nye flybilletter hjem den 21. mars 2020.

TUI henviser til TUIs reisevilkår, pkt. 6.2 Hindring utenfor arrangørens kontroll

"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".

I henhold til TUIs reisevilkår pkt. 6.2 og den praksis som Pakkereisenemnda er kommet frem til i lignende saker om avbrutt ferie pga. Covid-19, har TUI i tilsvaret til nemnda tilbudt å refundere 4 604 kroner som tilsvarer 4 dagsandeler av reisens totalpris. TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Gran Canaria i perioden 04.03.2020 - 25.03.2020. Totalpris 24 178 kroner.

På grunn av Covid-19 ble klagers hotell stengt den 21. mars 2020, 4 dager før ordinær hjemreise. Klager bestilte ny flybillett med hjemreise 21. mars 2020. Den 21. mars mottok klager informasjon om at TUI hadde endret klagers hjemreise til den 22. mars

2020 kl. 08:00 via Arlanda, Stockholm. Klager krever å få erstattet 4796 kroner for nye flybilletter.

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 eget chartret 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 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. Slik nemnda vurderer det har arrangøren overholdt sin bistandsplikt etter pakkereiseloven § 36.

Pakkereisenemnda finner ikke grunnlag for å refundere klagers utgifter til retur billett ettersom TUI i denne saken organiserte hjemreise for passasjerene dagen etter klagers returreise.

Pakkereisenemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og forbrukerrepresentantene, mener at korona situasjonen klart er en hindring utenfor arrangørens kontroll og forholdet medfører ikke erstatningsansvar etter pakkereiseloven § 23 tredje ledd. Etter flertallets vurdering bør arrangøren utbetale et forholdsmessig prisavslag for den ulempe klager opplevde. Nemnda anbefaler at TUI utbetaler 6 000 kroner som er et skjønnsmessig fastsatt prisavslag som inkluderer fire dagsandeler som tidligere tilbudt.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, er av den oppfatning at TUI skal refundere 4 604 kroner som tilsvarer fire dagsandeler som TUI tidligere har tilbudt. Mindretallet mener det ikke er grunnlag for ytterligere prisavslag all den tid hotellet ikke var nedstengt.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtaket er fattet under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)