

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon fordi det var portforbud i Spania grunnet Covid-19.

### Dato

18.09.2020

### Saksnummer

2020-01624

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en leilighet med 1 soverom og helpensjon på Hotel Albir Garden Resort and Aqua Park, Albir i perioden 09.03.2020 - 06.04.2020. Totalpris 32 068 kroner.

Klager skriver at de begge var i risikogruppen med hensyn korona, spesielt klagers kone siden hun har astma og alvorlige luftveisproblemer.

Klager skriver at Spania stengte grensene og innførte unntakstilstand, i praksis portforbud.

Klager fikk kun 4 dager med ferie av 28 dager.

Klager har fått dekket hjemreisen med SAS den 21.03.2020 og tapte feriedager av KLP Reiseforsikring for dagene fra 21. mars til 6. april 2020.

Klagers krav: 5 000 kroner for mangelfull reise i tiden 13.03.20 - 20.03.2020, totalt 8 døgn da det var portforbud.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Reisegiganten den 15. mars via SMS om at de ønsket hjelp til hjemreise så fort som mulig fordi den ene i reisefølget hadde astma og luftveisproblemer.

Flyselskapet jobbet med å få alle passasjerer hjem og den 24. mars kunne de tilby en tidligere rute hjem den 26. mars. Men da hadde klager allerede valgt å kansellere den gjenværende delen av turen.

Reisegiganten anfører at det er beklagelig at hotellet stengte for fullpensjon og at pakkereisen ble mangelfull. Avvik i naturgitte forhold, som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over, er ikke å anse som en mangel, jf. de alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.5. Videre skriver Reisegiganten at verken de eller hotellet kan være ansvarlige for at det i Spania ble innført strenge regler for servering, karantene og portforbud.

Flyskatt for returen på 115 kroner per person, totalt 230 kroner vil bli refundert ettersom klager avbrøt reisen og opprinnelig retur da ble avbestilt.

Reisegiganten mener klager ikke er berettiget kompensasjon for mangler grunnet Covid-19 ettersom klager selv valgte å avbryte reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en leilighet med 1 soverom og helpensjon på Hotel Albir Garden Resort and Aqua Park, Albir i perioden 09.03.2020 - 06.04.2020. Totalpris 32 068 kroner.

Det fremgår av klagen at begge var i risikogruppen med hensyn Covid-19, spesielt klagers kone siden hun har astma og alvorlige luftveisproblemer. Videre fremkommer det av klagen at Spania stengte grensene og innførte unntakstilstand. Klager har fått dekket hjemreisen med SAS den 21.03.2020 og tapte feriedager av KLP Reiseforsikring. Klagers krav: 5 000 kroner for mangelfull reise i tiden 13.03.20 - 20.03.2020, totalt 8 døgn da det var portforbud.

På bakgrunn av utviklingen av Covid-19 kunne flyselskapet den 24.03.2020 tilby alle reisende passasjerer retur til Norge 26.03.2020. Klager hadde på dette tidspunktet valgt å kansellere den gjenværende delen av reisen og bestilte egen reise hjem den 21.03.2020. Klager har fått dekket hjemreisen med SAS den 21.03.2020 og tapte feriedager av KLP Reiseforsikring for dagene fra 21. mars til 6. april 2020. Flyskatt for returen på 115 kroner per person, totalt 230 kroner er refundert ettersom klager avbrøt reisen og opprinnelig retur ble avbestilt. Klager har krevd prisavslag for 8 døgn hvor det var portforbud på reisestedet.

Etter de alminnelige vilkår i punkt 6.2 tredje ledd skal klager kompenseres med et rimelig prisavslag for de 8 døgn hvor det var portforbud på reisestedet.

Pakkereisenemnda anbefaler at det utbetales et forholdsmessig prisavslag på 3 000 kroner.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)