

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

Dato

09.12.2020

Saksnummer

2020-02775

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Gran Amadores, Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 11.04.2020. Totalpris 45 574 kroner.

Klager anfører at da de sjekket inn på hotellet fikk de beskjed om at de var i karantene på hotellet og fikk kun forlate hotellet ved innkjøp av mat og medisiner. Lørdag 21. mars ble klager returnert til Tromsø av TUI da alle turistene måtte forlate Spania.

TUI har refundert 34 180 av reisens pris.

Klager krever dekket hele reisens pris, 45 574 kroner, samt merutgifter til hotellopphold før avreise og diverse taxiutgifter. Totalpris for reisen og merutgifter 52 704 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pakkereisen fra Tromsø den 14. mars 2020 ble bestilt den 9. januar 2020.

Planlagt flyavgang med DY9084 var 14. mars 2020 kl. 08:45.

TUI følger alltid Utenriksdepartementets anbefalinger og reiseråd. UD og regjeringen i Norge sendte ut pressemelding den 14. mars 2020 kl. 09:24 hvor de frarådet alle reiser som ikke var strengt nødvendige 14. april 2020.

Ifølge Norwegian hadde DY9084 en mindre forsinkelse fra Tromsø den 14. mars 2020 og avgang ble kl. 09:25, samtidig som UD sendte ut pressemeldingen. TUI mener at de ikke kunne ha håndtert situasjonen annerledes.

Klager mottok en SMS fra TUI samme dag kl. 13:41, hvor det ble informert om at TUI hadde innstilt alle avganger frem til den 14. april 2020. Den 16. mars meddelte TUI klager, at de hadde besluttet å hente hjem alle TUI reisende på reisemålet så snart som mulig.

Lørdag den 21. mars 2020 ble klager fløyet med TUI til Tromsø. TUI har refundert reisens verdi fra den 21. mars frem til klagers opprinnelige hjemreise den 11. april 2020, tilsvarende NOK 34 180,- i henhold til TUIs reisevilkår pkt. 6.2.

TUI anfører at Covid-19 situasjonen var en hindring utenfor for TUIs kontroll og medfører derfor ikke erstatningsansvar i henhold til pkt. 6.2 (Pakkereiseloven §32).

TUI har avvist klagers krav om refusjon av hele reisens pris, samt utgifter i forbindelse med overnatting i Tromsø før avreise og diverse taxiutgifter, samt alternativ hjemtransport fra Tromsø ved hjemkomst den 21. mars 2020. TUI henviser klager til å ta dette kravet opp med sitt forsikringsselskap.

TUI har refundert 34 180 kroner og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Gran Amadores, Gran Canaria i perioden 14.03.2020 - 11.04.2020. Totalpris 45 574 kroner.

Klager anfører at da de sjekket inn på hotellet fikk de beskjed om at de var i karantene på hotellet og fikk kun forlate hotellet ved innkjøp av mat og medisiner. Lørdag 21. mars ble klager returnert til Tromsø av TUI da alle turistene måtte forlate Spania. TUI har refundert 34 180 av reisens pris. Klager krever dekket hele reisens pris, 45 574 kroner, samt merutgifter til hotellopphold før avreise og diverse taxiutgifter. Totalpris for reisen og merutgifter 52 704 kroner.

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 UDs 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 slik hindring utenfor arrangørens kontroll og forholdet medfører ikke erstatningsansvar etter pakkereiseloven § 32.

TUI har allerede refundert 34 180 kroner av reisens pris. Klager krever dekket hele reisens pris, 45 574 kroner, samt merutgifter til hotellopphold før avreise og diverse taxiutgifter. Totalpris for reisen og merutgifter er 52 704 kroner. Som nevnt ovenfor er det ikke grunnlag for erstatning og prisavslaget fastsettes skjønnsmessig til 40 000 kroner i vesentlig grad er vektlagt at klager ble satt i karantene umiddelbart ved ankomst. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)