

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende tiltak fra arrangøren da deltaker på gruppereisen fikk Covid-19.

Dato

20.10.2022

Saksnummer

2022-01839

Tjenesteytere

Plussreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person til Salzburg og Oberammergau i perioden 04.08.2022 - 11.08.2022. Totalpris 26 450 kroner.

Klager deltok på en gruppereise med 45 personer. Klager har anført at hun ble smittet av Covid-19 av andre i reisefølget. Klager var svært dårlig det siste døgnet av ferien og på hjemreisen. Klager mener reiselederen burde opplyst at noen i gruppen var smittet, og at vedkommende som var smittet burde fått beskjed om å være på hotellrommet eller isoleres til personen ble smittefri, slik at ikke resten av gruppen ble smittet.

Klager mener at Plussreiser utøvde ansvarsfraskrivelse i forbindelse hvordan de håndterte oppstått koronasmitte i gruppen. Klager skriver at deltakernes selvstendige og personlige ansvar var viktig, slik det stod skrevet i brevet de mottok før avreise. Men de var en gruppe på reise og etter 2 ½ år med pandemi, vet alle hvor smittsom korona er, og hvor alvorlige konsekvenser sykdommen kan få for personer i risikogruppen, spesielt personer i høy alder. Klager anfører at Plussreiser ikke hadde noen plan i forbindelse med smittevern, i henhold til norske og østeriske myndigheters råd ved Covid-19 smitte.

Klager mener hun ble fratatt muligheten til å beskytte seg mot smitte i gruppen og at ledelsen i Plussreiser bør påta seg ansvaret for dette.

Klagers krav: 50 % av reisens pris, 13 225 kroner.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Plussreiser skriver at rutiner og regler for smittevern ble fulgt fra deres side, både i forkant og underveis på turen.

I forkant av turen ble deltakerne opplyst om gjeldende smittevernregler. I brevet stod det blant annet at Tyskland og Østerrike nylig hadde fjernet kravet om et gyldig Coronapass for å reise fritt i landene. Ved avreise var det derfor ingen krav om vaksine eller gjennomgått sykdom for å bli med på turen. I samme brev minnet Plussreiser påmeldte deltakere om at man ved sykdom, Covid-19 eller andre sykdommer, burde holde seg hjemme og ikke bli med på reisen for å unngå unødig smittespredning. Deltakernes selvstendige og personlige ansvar ble understreket, bruk av munnbind og endret helsetilstand underveis på turen. Plussreiser gjorde oppmerksom på at smittevernreglene kunne bli endret underveis på turen.

Plussreiser skriver at de av personvern hensyn (GDPR-lovgivningen, general data protection regulation) ikke har lov til å gå inn i dialog med enkeltpersoner på en gruppereise, uavhengig av om de er friske, bekreftet smittet av Covid-19 eller mistenkt smittet. Plussreiser opplyser at det på generelt grunnlag ble formidlet smittevernråd til deltakere underveis på turen. Hva den enkelte valgte å gjøre og formidle, var ikke et ønske om ansvarsfraskrivelse fra Plussreisers side, men en konsekvens av gjeldende regler.

Etter pakkereiseloven har den reisende mulighet til å søke om kompensasjon dersom elementer i pakkereisen har bortfalt. Plussreiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag da turen ble gjennomført etter oppsatt program.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Plussreiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person til Salzburg og Oberammergau i perioden 04.08.2022 - 11.08.2022. Totalpris 26 450 kroner.

Klager deltok på en gruppereise med 45 personer. Klager ble smittet av Covid-19 av andre i reisefølget og mener tjenesteyter ikke forebygget smittespredning tilstrekkelig for gruppen.

I forkant av turen ble deltakerne opplyst om gjeldende smittevernregler. Tyskland og Østerrike hadde nylig fjernet kravet om et gyldig Coronapass for å reise fritt i landene. Ved avreise var det derfor ingen krav om vaksine eller gjennomgått sykdom for å bli med på turen. I samme brev minnet Plussreiser påmeldte deltakere om at man ved sykdom, Covid-19 eller andre sykdommer, burde holde seg hjemme og ikke bli med på reisen for å unngå unødig smittespredning. Deltakernes selvstendige og personlige ansvar ble

understreket, bruk av munnbind og endret helsetilstand underveis på turen. Plussreiser gjorde oppmerksom på at smittevernreglene kunne bli endret underveis på turen.

Etter nemndas vurdering ble turen gjennomført etter oppsatt program selv om klager ble syk underveis. Så lenge tjenesteyter har tatt de nødvendige forbehold som her er gjort, er det opp til den reisende selv å bære risikoen for sykdom underveis på en reise. Dette er ikke forhold tjenesteyter kan belastes for. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Forbrukerrepresentantene har følgende særuttalelse i saken: Forbrukernes representanter finner grunn til å stille spørsmål ved Plussreisers beredskap ved utbrudd av sykdom underveis på reisen. Det fremgår av saken at Plussreiser i sin generelle forhåndsinformasjon knyttet til reisen viser til de enkelte lands regler og oppfordret deltakere som følte seg syke til å bli hjemme, men det er ikke opplyst i saken om eller hvilken beredskap de hadde i de tilfellene der sykdom oppstår blant de reisende under turens gang. Etter at det viste seg at en i gruppen var Covid-syk, valgte selskapet å ikke fortelle dette til andre i gruppen ut fra personvern hensyn ift. den syke deltakeren. Slik forbrukerrepresentantene ser det, er en slik avveining av interesser uheldig ut fra hensynet til fellesskapet. Informasjon om smitte innad i gruppen ville kunne ha medført at de andre deltakerne selv kunne ta sine forholdsregler mot å bli smittet. Flere av de reisende var opplyst å være eldre personer. Det er heller ikke opplyst om Plussreiser igangsatte noen ekstra tiltak for å hindre videre smitte. Klager ble syk siste dagen på reisen, men det kan ikke slås fast med sikkerhet hvordan smitten ble overført til klager, dvs. om smitten skyldtes den syke deltakeren, eller om smitten kom fra en annen i gruppen. Etter forbrukernes representanter det derfor vanskelig å ilegge selskapet erstatningsansvar i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)