

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter og reisens totalpris  
grunnet kansellert retur Kiel - Oslo pga. Covid-19.

### Dato

17.06.2021

### Saksnummer

2021-00301

### Tjenesteytere

Color Line

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med Color Line fra Oslo til Kiel 25.08.2020, overnatting i Kiel på Hotel Intercity og retur med Color Line 31.08.2020. Totalpris 14 341 kroner.

Returen fra Kiel til Oslo ble kansellert fordi norske myndigheter besluttet at Tyskland ble rødt i Norge fra natt til lørdag 29.08.2020. Dette medførte at Color Line fra dette tidspunktet ikke kunne ta imot påstigende gjester fra Tyskland i henhold til retningslinjer gitt fra norske myndigheter.

Klager anfører at Color Line skriver at de hadde sendt e-post og sms om dette den 26. august kl. 19:14 og kl. 19:26. Klager kan ikke se å ha mottatt disse beskjedene. Klager slo av mobilen på terminalen til Color Line. I Kiel hadde han heller ikke mobilen påsatt. Klager fikk derfor ikke beskjed om at returen til Oslo var kansellert før han møtte opp hos Color Line i Kiel for å få bekreftet lugarnummeret.

Klager returnerte til Norge 31.08.2020 og fikk ekstrautgifter til buss fra Kiel til Hamburg; ca. 42 euro, flybilletter fra Hamburg til Oslo Lufthavn Gardermoen med Norwegian; 302,94 euro, flytoget til Oslo; 320 kroner, tog fra Oslo til Sandefjord; 198 kroner, og taxi til sin hjemadresse; 206 kroner. Klager krever dokumenterte merutgifter refundert, samt hele reisens pris.

Color Line har refundert 3 300 kroner fra Color Line for returen som klager ikke fikk benyttet.

Klagers krav: Dekning av dokumenterte utgifter som følge av at klager selv måtte bekoste returen til Norge.

Klager har søkt forsikringsselskapet om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Color Line anfører at klager valgte å reise fra Oslo til Kiel 25. august 2020 med 5 planlagte overnattinger i Kiel for så å returnere fra Kiel til Oslo 31. august. Den 26. august besluttet norske myndigheter at Tyskland skulle bli «rødt» i fra midnatt 29. august. Color Lines seilinger ble kansellert grunnet innreiserestriksjoner til Norge fra Tyskland. Alle berørte gjester ble varslet via sms og e-post 26. august kl. 19:26 med tilbud om hjemreise på Color Lines siste seiling 27. august kl. 14:00 fra Kiel.

Color Line anfører at deres medarbeider på innsjekkingskontoret i Kiel ikke har bekreftet at Color Line dekker ekstra utgifter som måtte påløpe, men har vært behjelpelig med informasjon om alternativer. Color Line har refundert 3 300 kroner for returreisen den 31.08.2020.

Color Line anfører at kansellering av seilinger forårsaket av innreiserestriksjoner med bakgrunn i pågående pandemi, er utenfor Color Lines kontroll, og de har derfor henvist klager til å kontakte sitt forsikringsselskap i forhold til kravet om ekstrautgifter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Color Line.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med Color Line fra Oslo til Kiel 25.08.2020, overnatting i Kiel på Hotel Intercity og retur med Color Line 31.08.2020. Totalpris 14 341 kroner.

Returen fra Kiel til Oslo ble kansellert fordi norske myndigheter besluttet at Tyskland ble rødt i Norge fra natt til lørdag 29.08.2020. Dette medførte at Color Line fra dette tidspunktet ikke kunne ta imot påstigende gjester fra Tyskland, i henhold til retningslinjer gitt fra norske myndigheter.

Klager anfører at Color Line skriver at de hadde sendt e-post og sms om dette den 26. august kl. 19:14 og kl. 19:26. Klager kan ikke se å ha mottatt disse beskjedene. Klager slo av mobilen på terminalen til Color Line. I Kiel hadde han heller ikke mobilen påsatt. Klager fikk derfor ikke beskjed om at returen til Oslo var kansellert før han møtte opp hos Color Line i Kiel for å få bekreftet lugarnummeret.

Klager returnerte til Norge 31.08.2020 og fikk ekstrautgifter til buss fra Kiel til Hamburg, flybilletter fra Hamburg til Oslo Lufthavn Gardermoen med Norwegian, flytoget til

Oslo, tog fra Oslo til Sandefjord og taxi til sin hjemadresse. Klager krever dokumenterte merutgifter refundert, samt hele reisens pris.

Det følger av pakkereiseloven § 23 annet ledd at arrangøren kan kansellere reisen begrunnet i ekstraordinære omstendigheter. Det at Norge på kort tid besluttet innreiseforbud fra Tyskland begrunnet i Covid-19, må anses som en slik ekstraordinær situasjon. Som det fremkommer av § 23 tredje ledd medfører dette at den reisende ikke har krav på erstatning. Når klager her blir sittende i Tyskland utløses en bistandsplikt fra arrangørens side etter pakkereiseloven § 36. Slik nemnda har forstått ble de andre passasjerene kjørt tilbake med båten før innreiseforbudet trådte i kraft. Bakgrunnen for at klager ikke fikk denne informasjonen var at han selv valgte å slå av sin mobiltelefon da han var i Tyskland. Dette medførte at det var umulig for arrangøren å få kontakt med klager. Slik nemnda ser det hadde ikke arrangøren grunnlag for å følge opp klager spesielt i denne situasjon. Klager burde vært tilgjengelig på enten e-post eller mobil særlig sett hen til at han reiste under en pågående pandemi. Nemnda vurderer at arrangøren i tilstrekkelig grad har ivaretatt sin bistandsplikt etter pakkereiseloven § 36 ved at de sendte ut informasjon til alle passasjerene med tilbud om alternativ retur.

Arrangøren har allerede refundert 3 300 kroner for returreisen. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)