

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

17.09.2020

Saksnummer

2020-01419

Tjenesteytere

Peer Gynt Tours AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person, langtidsferie med 3 ukers opphold på Hotel Mac Puerto Marina i Benalmadena, Costa del Sol i perioden 07.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 23 590 kroner.

Ferien ble avbrutt 15. mars på grunn av korona utbrudd og nedstenging av Spania. Det ble satt opp flere chartrede fly som tok alle norske turister hjem fra området. Klager anfører hjemreisen ikke var ønsket eller frivillig. Dersom hun hadde blitt på reisemålet, ville turoperatøren ikke klart å levere det som ble markedsført for turen. Klager mener dette helt klart må være en mangel. Videre kunne klager ha blitt smittet hvis oppholdet hadde blitt forlenget og risikert å ikke få nødvendig sykehusopphold hvis sykdommen hadde rammet hardt.

Klager har fått dekket hjemreisen fra Gjensidige. Klager skriver at hun har fått refundert de forhåndsbetalte utfluktene til Cordoba og Gibraltar, totalt 1 405 kroner.

Klagers krav: 15 773 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager fikk tilbud av Peer Gynt Tours om plass på et chartret fly fra Grenada den 15.03.2020 og valgte selv å takke ja til dette tilbudet. Charteroperasjonen ble foretatt i samarbeid med flere turoperatører for å kunne tilby hjemreise til gjester. Mange ønsket på dette tidspunktet å avbryte reisen.

Peer Gynt Tours legger følgende til grunn for hvordan de har jobbet for klager og deres avslag på krav om refusjon av deler av reisen: "Reisende som allerede er på

destinasjonen på tidspunktet for utenriksdepartementets råd, har ikke rett til å kansellere den gjenværende delen av turen. Den reisende har ikke krav på refusjon av delene av pakkereisen som ikke er brukt. Arrangøren har en forpliktelse til å hjelpe disse reisende med å finne nye hjemreiser, men har ingen plikt til å dekke kostnadene for nye billetter." Dekningen finnes i kapittel 5 i pakkereiseloven, men det har vært vanskelig å nå gjennom med tilsvar til klager, fordi både klager og klagers forsikringsselskap stadig henviser til paragrafer i kapittel 4 (som kun omhandler før avreise).

Peer Gynt Tours anfører at støtte for deres syn blant annet er å finne i uavhengig juridisk betenkning innhentet av organisasjonene Finans Norge og Virke i samarbeid, og utarbeidet av Advokatfirmaet Schjødt AS den 14. april 2020. Spesielt Innledningen i kapittel 1 og videre kapittel 3 gjelder situasjonen klagen dreier seg om, og forholdet til pakkereiseloven.

Peer Gynt Tours begrunner sitt avslag her og via vedlegg til saken.

1. Klager hevder at det er Peer Gynt Tours som har bestemt at hun måtte reise hjem. Peer Gynt Tours anfører at klager selv krevde at de skulle ordne det slik at hun fikk reise hjem, og det bekreftes også i e-poster fra 12.03., 13.03. og 14.03.2020 hvor den reisende tar selv avgjørelsen om at hun vil reise hjem, og takker ja til tilbudet om billett på chartret fly 15.03. Dette fikk hun fra reiseleder på stedet.

2. Klager har selv valgt å avbryte reisen. Peer Gynt Tours anfører at de har gjort alt de kunne for å hjelpe klager og andre som ønsket å avbryte reisen og komme hjem med ny hjemreise. Klager fikk i tillegg 4 ulike tilbud om rute-fly hjem i løpet av lørdag den 14.03. Peer Gynt Tours mener de har oppfylt sin plikt til å bistå de reisende. De har ikke fått andre klager enn denne fra de drøyt 20 gjestene som valgte å reise hjem 15.03.2020. Når den reisende selv velger å avbryte reisen, er det ikke grunnlag for å kreve refusjon av ubenyttet del av reisen.

3. Klager henviser nå til at det var mangler ved reisen, eller ville vært det etter at hun reiste hjem, og at det skal ligge til grunn for refusjon av den delen av reisen hun ikke har benyttet. Det var ingen mangler ved reisen når hun krevde hjemreise 12.03., 13.03. og 14.03. Covid-19 viruset er ikke i seg selv noen mangel ved reisen som er innenfor arrangørens kontroll.

4. Kravet må vurderes ut fra det som var situasjonen 12.03., 13.03. og 14.03. og 15.03. da klager ville hjem/reiste hjem. Hva som ev. ble situasjonen senere ut i uken kan ikke legges til grunn. Det var ikke kjent for noen hvordan utviklingen ville bli senere. Peer Gynt Tours er heller ikke kjent med hvordan det ble i detalj, da alle gjestene de hadde på dette hotellet valgte å reise hjem 15.03. Da klager avbrøt reisen den 15.03. var det fortsatt full drift på hotellet, og arrangøren får ikke refusjon fra hotellet. Flyselskapet Norwegian fløy som planlagt den 28.03 og flybilletten vil ikke bli refundert fra Norwegian.

Peer Gynt Tours anfører at de har forklart regelverket for klager, og gitt tips om at hun bør undersøke saken nærmere med sitt forsikringsselskap.

Peer Gynt Tours kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag eller erstatning

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Peer Gynt Tours AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person, langtidsferie med 3 ukers opphold på Hotel Mac Puerto Marina i Benalmadena, Costa del Sol i perioden 07.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 23 590 kroner.

Klagers krav: 15 773 kroner.

Ferien ble avbrutt 15. mars på grunn av Covid-19 pandemien. Klager reiste hjem med fly, hvor kostnadene har blitt tilbakebetalt av klagers forsikringsselskap. Etter de alminnelige vilkår i punkt 6.2 tredje ledd skal klager kompenseres med et rimelig prisavslag for resterende del av reisen. Nemnda legger til grunn at hotellutgiftene ligger på rundt 6 000 kroner av reisens totale kostnader. Klager mistet 13 dager av sin betalte reise. Pakkereisenemnda anbefaler derfor at det utbetales et forholdsmessig prisavslag på 4 000 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)