

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon ved kansellering grunnet karanteneregler ved innreise til Østerrike.

### Dato

28.04.2022

### Saksnummer

2022-00357

### Tjenesteytere

STS Alpereriser

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person med del i dobbeltrom på Hotel Eden Rock som deltaker på en gruppereise og skriver at hun meldte seg på turen via linjeforeningen på skolen OsloMet på gruppereisen med OTS - Oslo Tekniker Samfund med ca. 90 personer til Bad Gastein, Østerrike i perioden 29.01.2022 - 05.02.2022. Totalpris 8 000 kroner.

Klager skriver at depositumet på 3 000 kroner ble betalt i september 2021. Klager betalte restbeløpet på 5 000 kroner den 15. desember 2021. Av bekreftelsen på reisen fra STS Alpereriser fremgår det at klager bestilte sin reise 10. desember 2021.

Klager skriver at hun fikk beskjed om at hun senest den 13. januar 2022 måtte gi beskjed om hun ønsket å avbestille reisen da Østerrike fra og med 25. desember 2021 krevde at tilreisende måtte ha fått 3 vaksinedoser dersom man skulle være fritatt for karantene ved innreise. Karantenetiden var da på 10 dager. Klager hadde kun fått 2 vaksinedoser. Den 24. januar 2022 endret Østerrike sine karanteneregler til krav om kun 2 vaksinedoser, imidlertid hadde klager da allerede avbestilt sin reise.

Den 29. november 2021 stilte representanten fra Oslo Tekniker Samfund spørsmål til STS Alpereriser om hva som ville skje dersom Østerrike innførte karantene. Klager viser til at STS Alpereriser i e-posten har skrevet at dersom karantenetiden ble over 5 dager kom de til å avlyse turen, og klager kom til å få fullt beløp refundert. Dette har de nå gått tilbake på.

Følgende fremgår av e-post korrespondansen mellom arrangøren av gruppereisen, Oslo Tekniker Samfund og studentweeks@alperesor.se den 29. november 2021 kl. 20:08 i forbindelse med Konferansereses Alperna:

"2. Dersom Østerrike stiller krav til karantene ved innreise, vil dette være grunn for ombooking? Hva er evt. lengden på karantenekrav som kan påvirke vår bestilling? (Ingen ønsker å dra til Østerrike for å sitte på hotellet). Det finnes ingen definerad läng på karantän som gäller för att man skal ha möjlighet att avboka resan utan det som gäller är att syftet med resan påverkas, det vil säga att er möjlighet till att åka skidor påverkas, så kommer vi at ställa in resan och ni kommer få möjlighet att boka om eller boka av resan. Det har aldrig funnits någon kortare karantän än 5 dagar så härlångt då en karantän på t.ex. 12 timmar inte hinner visa om en person är sjuk eller inte. Och en karantän på 5 dagar innebär givetvis att resan ställs in från vår sida!"

Klagers krav: Full refusjon, totalt 8 000 kroner.

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

STS Alpereiser anfører at de alltid følger pakkereiseloven, noe de også har gjort i denne saken. Klager har selv valgt å avbestille sin reise den 14. januar 2022 og STS Alpereiser har tilbudt en refusjon på 40 % av reisens pris, noe de anfører er helt i henhold til reisevilkårene.

STS Alpereiser har ikke hatt noen grunn til å kansellere reisen da deres reiser kunne gjennomføres som planlagt. Det var ved reisetidspunktet ingen restriksjoner eller fraråding av reiser som ga rett til fri avbestilling.

Reisearrangøren anfører at det er opp til hver enkelte reisende å ha korrekt reisedokumentasjon som vaksinepass, vanlig pass etc. Dette ansvaret ligger ikke på STS Alpereiser som reisearrangør. Dersom klager selv velger å avbestille, gjelder ordinære reisevilkår. Klager har henvist til krav om 3 vaksinedoser ved innreise til Østerrike, mens det på avreisedagen gjaldt 2 vaksinedoser i tillegg til negativ PCR-test.

STS Alpereiser avviser klagers krav om refusjon av 100 % av reisens pris, men står fast ved tilbudet om refusjon av 40 % av reisen pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra STS Alpereiser.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte en pakkereise for en person med del i dobbeltrom på Hotel Eden Rock som deltaker på en gruppereise og skriver at hun meldte seg på turen via linjeforeningen på skolen OsloMet på gruppereisen med OTS - Oslo Tekniker Samfund med ca. 90

personer til Bad Gastein, Østerrike i perioden 29.01.2022 - 05.02.2022. Totalpris 8 000 kroner.

Klager har anført at STS ved sin e-post av 29. november 2021 ga feilaktig informasjon. Det følger av denne at " Det finnes ingen definerad läng på karantän som gäller för att man skal ha möjlighet att avboka resan utan det som gäller är att syftet med resan påverkas, det vil säga att er möjlighet till att åka skidor påverkas, så kommer vi at ställa in resan och ni kommer få möjlighet att boka om eller boka av resan." Pakkereisenemnda vurderer at informasjonen er i tråd med pakkereiseloven § 22 om at gebyrfri avbestilling gjelder dersom omstendigheter påvirker gjennomføringen av reisen. I dette mener nemnda feks at Østerrike ble lukket ned, noe som har vært vanlig i perioder gjennom pandemien. Nemnda mener at STS ikke har forledet klager ved denne informasjonen.

Ved reisetidspunktet gjaldt det ingen restriksjoner eller fraråding av reiser som ga rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Det er den enkelte reisende som selv må ta ansvar for korrekt reisedokumentasjon som vaksinepass, vanlig pass etc. Dette ansvaret ligger ikke på STS Alpereiser som reisearrangør. Når klager selv valgte å avbestille, gjelder ordinære reisevilkår. STS Alpereiser har tilbudt en refusjon på 40 % av reisens pris noe som følger av reisevilkårene. Pakkereisenemnda anbefaler at arrangør refunderer 40 % av reisens pris.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)