

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon nye flybilletter ved tidligere hjemreise og avbestillingsgebyr grunnet Covid-19.

Dato

09.12.2020

Saksnummer

2020-02915

Tjenesteytere

Solgruppen

Klager har i det vesentlige anført

Klagen dreier seg om to ulike klager på pakkereiser.

Klage 1: To personer Albir Playa Hotel & Spa, Albir, Alicante, Spania 08.02.2020 – 28.03.2020. Totalpris 89 336 kroner.

Klage 2: Tre personer Albir Playa Hotel & Spa, Albir, Alicante, Spania 14.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 37 770 kroner.

Klage 1:

Klager anfører at hotellet ble stengt med en times varsel grunnet Covid-19 den 18.03.2020. Klager fikk tildelt en annen leilighet fra Solgruppen, uten mulighet for å kjøpe mat. Klager reiste hjem på Solgruppens anbefaling påfølgende dag den 19.03.2020.

I Solgruppens tilsvaer kommenteres det at klager har fått 11 216 kroner i erstatning fra forsikringsselskapet, men ifølge klager stemmer ikke dette. Klager har ikke fått refundert utlegg for ekstra hjemtransport fra forsikringsselskapet, men fikk refundert de ekstra kostnadene på 1 736 kroner som merkostnad på den andre hjemreisen som ble bestilt. Klager mener Solgruppen er pliktig å tilbakebetale de resterende 9 480 kroner.

Klage 2: Klager anfører at han ikke ble gjort kjent med at det kun var reiseråd fra UD som var grunnlag for avbestilling i situasjonen som oppstod, og mener derfor Solgruppens argumenter knyttet til dette ikke er gjeldende.

Solgruppen henviser til pakkereiseloven paragraf 22 og påpeker at det ikke var farlig ved destinasjonsstedet før den 14. mars. Klager vil allikevel påpeke at pakkereiseloven også lyder "...som i vesentlig grad påvirke gjennomføringen av pakkereisen,..". Klager mener det i dette tilfellet ikke er noen tvil om at reisen ble vesentlig påvirket, da klager ble flyttet

til ny lokasjon, samt ikke hadde muligheten til å ha halvpensjon på det nye bostedet. Videre var de fleste serveringssteder stengte og det var begrenset til ingen mulighet til å skaffe seg mat. Klager mener dette i vesentlig grad påvirket gjennomføringen av pakkereisen.

Klager har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Gjensidige har dekket 1 736 kroner.

Klagers krav:

Klage 1: Ekstraavgifter for nye flybilletter ved tidligere hjemreise for to personer 11 216 kroner, fratrukket beløpet Gjensidige allerede har refundert, 1 736, totalt 9 480 kroner. samt tapte feriedager ved tidligere hjemreise.

Klage 2: Refusjon av avbestillingsgebyret.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Solgruppen forstår det slik at klagen gjelder to ulike forhold.

Klage 1: To personer Albir 08.02.2020 – 28.03.2020.

Klage 2: Tre personer Albir 14.03.2020 - 28.03.2020.

Klage 1: Som følge av Covid-19 utbruddet verden over, ble reisende oppfordret av norske myndigheter til å reise hjem tidligere enn planlagt. Klager ønsket en tidligere hjemreise og den 16.03.2020 ble hjemreisen endret til ny hjemreisedato 24.03.20, i enighet med klager.

Flybillettene som ble kjøpt til hjemreise 24.03.20, ble kansellert av flyselskapet.

Solgruppen anfører at klager har fått refundert kostnadene for disse flybillettene, totalt 9 480 kroner.

Den 18.03.20 ble det kjøpt nye flybilletter til ny hjemreise 19.03.2020. Solgruppen forstår det slik at klager har fått refundert utlegg for ekstra hjemtransport fra sitt forsikringsselskap, pålydende 11 216 kroner.

.

Klager og reisefølge måtte flytte bosted siste døgnet, 18.03.2020, da Albir Playa Hotel & Spa måtte stenge. Solgruppen anfører at hotellet ikke ble stengt på 1 times varsel, slik klager opplyser. Gjestene ble hentet av Solgruppen sine ansatte på ettermiddag / kveld 18.03.2020, og de ble hjulpet med bagasje og innsjekk på nytt bosted, leiligheter Albir Azul. På grunn av den ekstraordinære situasjonen kunne Solgruppen ikke tilby tilsvarende overnatting på hotell inkludert halvpensjon.

Solgruppen anfører at det fremgår av pakkereiseloven at reisende som allerede er på destinasjonen på tidspunktet for UDs råd, ikke har 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. Solgruppen mener de har fulgt sin plikt jf. pakkereiseloven.

Klage 2: Denne reisen ble kansellert av kunden selv den 10.03.2020. På dette tidspunktet var det ingen offisielle reiseråd fra UD til destinasjonen, Albir. Solgruppen forholder seg til de til enhver tid gyldige reiseråd fra Utenriksdepartementet. UD utstedte reiseråd for regionene Madrid, Baskerland og La Rioja på fastlands Spania den 12.03.2020. Reiserådet ble utvidet til å gjelde hele verden først den 14.03.2020.

Solgruppen forstår de reisendes frykt for å reise, men anser dette som en sak for forsikringsselskapet da ingen reiseråd fra UD var gitt til destinasjonen den 10.03.2020. Solgruppen anfører at det ikke var grunnlag for å kansellere reisen og ingen kunne forutse situasjonens utvikling. Uten reiseråd til destinasjonen på tidspunkt for avbestilling gjaldt Solgruppens alminnelige avbestillingsregler. Dette ga kunden ingen rett på refusjon fra Solgruppen og kunden ble henvist til sitt forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solgruppen.

Nemnda bemerker

Klage 1: To personer Albir Playa Hotel & Spa, Albir, Alicante, Spania 08.02.2020 – 28.03.2020. Totalpris 89 336 kroner.

Klage 2: Tre personer Albir Playa Hotel & Spa, Albir, Alicante, Spania 14.03.2020 - 28.03.2020. Totalpris 37 770 kroner.

Klagers krav:

Klage 1: Ekstrautgifter for nye flybilletter ved tidligere hjemreise for to personer 11 216 kroner, fratrukket beløpet Gjensidige allerede har refundert, 1 736, totalt 9 480 kroner, samt tapte feriedager ved tidligere hjemreise.

Klage 2: Refusjon av avbestillingsgebyret.

Klage 1: For denne reisen ønsket klager å reise hjem tidligere begrunnet i Covid-19. Utenriksdepartementet anbefalte den 14. mars alle nordmenn å returnere til Norge, i samråd med sitt reisebyrå. Reiserådet ble iverksatt mens klager var på reise. 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. Klagers hotell ble nedstengt 18.03.2020 og pandemien medfører således at pakkereisen har en mangel hvor klager skal tilkjennes et prisavslag.

Klager krever erstattet ekstrautgifter for flyreise samt tapte feriedager. Som nevnt ovenfor er det ikke grunnlag for erstatning og prisavslaget fastsettes skjønnsmessig til 9 480 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler prisavslag på 9 480 kroner. Klager gis delvis medhold.

Klage 2: Reisen ble kansellert av klager den 10.03.2020 begrunnet i Covid-19.

Nemnda har i klage 2 delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og reisebransjens representanter, mener at pakkereiseloven § 22 ikke kommer til anvendelse den 10.03.2020. Det var først den 14.03.2020 hvor den offisielle anbefalingen kom fra UD. Etter flertallet sin vurdering er det likevel anledning til å avbestille reisen etter pakkereiseloven § 21 også etter fristene som følger av alminnelige reisevilkår punkt 5.2. Dette innebærer at klager skal ha anledning til å avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr. Dersom dette ikke er konkretisert i avtalen, som er tilfellet i denne saken, skal det settes til arrangørens kostnader ved å booke reisen. Dette vil i realiteten innebære at kostnadene kan settes til arrangørens tap ved en avbestilling kort tid før avreise jf. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2 fjerde ledd. Flertallet anbefaler derfor at klager ikke gis medhold i klage 2.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den oppfatning at frarådingen fra UD om ikke å reise utenlands den 14.03.2020 ikke kan være det avgjørende tidspunkt for når klager kan avbestille sin pakkereise gebyrfritt. Pakkereiseloven § 3 forbyr vilkår som fratar de reisende rettigheter etter loven, og verken § 22 eller Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6.2 åpner opp for at klagers gebyrfrie avbestilling skal begrenses av UD sin fraråding. Slik mindretallets ser det må derfor myndighetenes reiseråd kun ses som veiledende på linje med andre relevante momenter. Det avgjørende må være situasjonen mht. Coronasmitte-risiko på den aktuelle destinasjonen på avbestillingstidspunktet, og i hvilken grad smitten vil kunne få betydning for de reisende relatert til hjemlige/nasjonale forhold. Det må også kunne tillegges vekt på risikobildet som fremgår av relevante informasjonskanaler som media og internett. På avbestillingstidspunktet den 10. mars var Covid19 på rask fremmarsj mange steder i Europa, deriblant i Spania. Danmark hadde derfor allerede den 6.mars frarådet reiser til bl.a. Spania, og pandemien var langt framme i mediebildet. Etter mindretallets syn må klager har krav på full refusjon av sine reiseutgifter i medhold av pakkereiseloven § 22.

Vedtak i klage 2 blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Klage 1:

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Klage 2:

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)