

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av tapte feriedager grunnet Covid-19.

### Dato

10.12.2020

### Saksnummer

2020-02052

### Tjenesteytere

Aller Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet, Albufeira, Portugal i perioden 07.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 27 980 kroner.

Klager anfører at ferien ble avbrutt som følge av påkrevet retur etter 8 av 28 feriedager grunnet Covid-19, og UD's krav om å få nordmenn på feriereiser hjem.

Klager anfører at de ble informert om at hotellet ville stenge ned og at de da ikke fikk noe valg om bli i Albufeira ut tiden som var planlagt. Dersom de hadde valgt å bli værende, ville reiseforsikringen ikke vært gjeldene slik situasjonen var da UD ba alle nordmenn på feriereiser om å komme seg hjem. For eldre mennesker på 80 år var det uaktuelt å være på ferie uten en gjeldene reiseforsikring. Klager så seg derfor nødt til å avbryte ferien 20 dager før tiden og benytte seg av det opplegget som ble ordnet av Aller Travel med de ekstraavgiftene dette medførte. Klagers reiseforsikring har dekket ekstraavgiftene på 11 000 kroner for tidligere hjemreise.

Klagers krav: 20 035 kroner som kompensasjon for at ferien ble forkortet fra 28 til 8 dager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 14. mars 2020 anbefalte Utenriksdepartementet alle nordmenn å returnere til Norge, i samråd med sitt reisebyrå. Aller Travel anfører at de befant seg i en situasjon som ikke har oppstått tidligere og med de strengeste restriksjoner i nyere tid i Norge.

På bakgrunn av dette valgte Aller Travel å tilby sine gjester chartret flyvning med tidligere retur til Norge. Aller Travel påpeker at både opprinnelig flybestilling og hotellreservasjon var aktive for resterende periode, og de reisende kunne velge å bli igjen på eget ansvar.

Aller Travel anser ikke at de kansellerte oppholdet, og det forelå heller ingen mangel på pakkereisen. Aller Travel anfører at de har fulgt sin plikt til bistand i henhold til pakkereiseloven, og mener derfor i samråd med Virkes jurister at det ikke er turoperatørens ansvar å dekke tapte feriedager.

UDs anbefaling om å returnere til Norge, utgjør i seg selv ikke en mangel. Når det ikke foreligger noen mangel på reisen, vil verken pakkereiseloven eller de alminnelige vilkårenes punkt 6.2 tredje avsnitt gi rett til prisavslag. Når det gjelder de alminnelige vilkårene, følger det av henvisningen til punkt 6.2 første ledd at en forutsetning for prisavslag må være at «pakkereisen ikke kan gjennomføres» - med andre ord at det foreligger en betydelig mangel.

Aller travel har ikke informert klager om at hotellet skulle stenge ned, da det ikke var aktuelt. Aller travel kan ikke ta ansvar for reiseforsikringens vilkår. Situasjonen var ekstraordinær og fordi dette var eldre mennesker, så Aller Travel det som sin plikt å hjelpe de hjem. Det var ingen mangel på reisen som utløste dette, men anbefalinger fra norske myndigheter.

Aller Travel AS kan ikke se at de er ansvarlige for å dekke tapte feriedager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aller Travel.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet, Albufeira, Portugal i perioden 07.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 27 980 kroner.

Klager anfører at ferien ble avbrutt som følge av påkrevet retur etter 8 av 28 feriedager grunnet Covid-19, og UDs krav om å få nordmenn på feriereiser hjem.

Utenriksdepartementet anbefalte den 14. mars alle nordmenn å returnere til Norge, i samråd med sitt reisebyrå. Reiserådet ble iverksatt mens klager var på reise. Aller Travel hjalp sine kunder hjem med eget chartret fly basert på UDs reiseråd og brukte da hjemmelen i § 36 om bistandsplikt. I henhold til alminnelige vilkår punkt 6.2 kan arrangøren kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom pakkereisen ikke kan gjennomføres på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter og den reisende underrettes om avlysningen uten ugrunnet opphold. Det er åpenbart at Covid-19 er av en slik type hindring. Av samme punkt fremkommer det at arrangøren heller ikke har erstatningsansvar dersom pakkereisen må avbrytes som følge av at slike hindringer inntreffer etter at pakkereisen er påbegynt. Dersom reisen forkortes ved at arrangøren eller kunden avbryter den pga. slike forhold, vil kunden likevel ha krav på et

forholdsmessig prisavslag. Covid-19 klart en hindring utenfor arrangørens kontroll og forholdet medfører ikke erstatningsansvar etter pakkereiseloven § 32.

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

Etter flertallets nemndas vurdering bør arrangøren utbetale et forholdsmessig prisavslag for den ulempe klager opplevde. Selv om tjenesteyter har opplyst at alle fasiliteter på reisestedet var i drift, var det kun kort tid før mange av fasilitetene ville bli stengt ned jf. utviklingen i Portugal i denne tiden. Flertallet anbefaler at tjenesteyter utbetaler et prisavslag på totalt 12 844 kroner.

Nemndas mindretall, representantene fra reisebransjen, er at den oppfatning at Aller Travel har gitt et tilbud om at de som ønsket det fikk mulighet til å reise hjem tidligere. Imidlertid var ikke reisemålet stengt, og Aller Travel kunne levere sine reisetjenester all den tid hotellet ikke var stengt. Det ville derfor ikke foreligge noen mangel ved reisen, og det er derfor ikke grunnlag for å refundere for tapte feriedager.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtaket er fattet under 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)