

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av tapte feriedager grunnet Covid-19.

Dato

18.06.2020

Saksnummer

2020-01189

Tjenesteytere

Aller Travel

Klager har i det vesentlige anført

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

Klager anfører at de hadde bestilt 4 ukers ferie, men måtte reise hjem etter 9 dager den 16.03.2020.

Klagers reiseforsikring dekker kun utgiftene til hjemreisen. Forsikringsselskapet har skrevet følgende: "Beklageligvis kan vi ikke imøtekomme tap av feriedager. Årsaken til dette er at selv om det ble anbefalt av norske borgere å komme hjem til Norge skyldes det ikke en akutt sykdom eller dødsfall hos dere og det er kun dette som imøtekommes. Vilkårene sier: Du får kompensasjon for tapte feriedager basert på faktiske reisekostnader, dersom du innlegges på sykehus pga. en ulykkesskade eller sykdom som dekkes av forsikringen eller du må holde sengen hele dager etter alvorlig ulykke eller akutt sykdom, i henhold til legebekreftelse."

Klager mener at så lenge alt, til og med hotellet de bodde på ble stengt ned og klager på en måte ble beordret til å reise hjem, bør de 19 tapte feriedager refunderes. Klager har vært i kontakt med forbrukerrådet og ble fortalt at klager har krav på kompensasjon for ubenyttede feriedager på Kypros.

Klager har kun fått dekket 289 kroner av 1 835 for hoteloppholdet på Park Inn da de ankom Gardermoen på hjemturen. Klager mener de burde ha fått dekket hele beløpet av sitt forsikringsselskap.

Klagers krav: Kompensasjon for tapte feriedager, kr 18 986 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Utenriksdepartementet anbefalte 14. mars alle nordmenn å returnere til Norge, i samråd med sitt reisebyrå. Aller Travel skriver 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 gjør oppmerksom på at både den opprinnelige flybestillingen og hotellreservasjonen var aktive, og de reisende kunne velge å bli igjen på eget ansvar. Aller Travel har vedlagt informasjon som ble sendt alle gjestene før hjemreisen. Klager har signert og godtatt informasjonen.

Aller travel anfører at de ikke kansellerte oppholdet, og det derfor ikke forelå noen mangel ved pakkereisen. Aller Travel mener 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.

Reiserådet ble iverksatt mens klager var på reise, og dekkes dermed av pakkereiselovens kapittel 5: Gjennomføring av pakkereisen (§§25-36). Her hjalp Aller Travel sine kunder hjem basert på UDs reiseråd og brukte da hjemmelen i §36 om bistandsplikt; Arrangøren skal uten ugrunnet opphold yte passende bistand til reisende i vanskeligheter. Denne forpliktelsen er imidlertid en hjelpeplikt, men ikke økonomisk rettet. Jurister i Virke mener punktet 6.2 i vilkårene kun gjelder om det oppstår noe som kan anses som en mangel på pakken som er kjøpt. I korona situasjonen vi alle befant oss i 14. mars, hvor UD ba arrangørene om hjelp til å frakte alle hjem, hevder derfor Aller Travel at det ikke kan være arrangørenes ansvar å erstatte gjenværende ferie eller hjemreisen. Dette hadde ikke med noen mangel på reisen å gjøre, men at norske myndigheter ønsket alle borgere hjem.

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 i Ayia Napa, Kypros i perioden 07.03.2020 - 04.04.2020. Totalpris 27 980 kroner. Klager hadde bestilt 4 ukers ferie, men måtte reise hjem etter 9 dager den 16.03.2020. Klager mener at så lenge alt, til og med hotellet de bodde på ble stengt ned og klager på en måte ble beordret til å reise hjem, bør de 19 tapte feriedager refunderes.

Klager har kun fått dekket 289 kroner av 1 835 for hotelloppholdet på Park Inn da de ankom Gardermoen på hjemturen. Klager har fått refundert 21 300 kroner av sitt forsikringsselskap. Klager har fremsatt krav om kompensasjon for tapte feriedager på kr 18 986 kroner.

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 korona situasjonen som kom rundt 14.03.20 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.

Korona situasjonen er klart en hindring utenfor arrangørens kontroll og forholdet medfører ikke erstatningsansvar etter pakkereiseloven § 32. Etter nemndas vurdering bør arrangøren utbetale et forholdsmessig prisavslag for den ulempe klager opplevde. Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler et prisavslag på 18 986 kroner.

Når det gjelder utgifter til hotell, anbefaler nemnda at klager fremsetter kravet på nytt ovenfor sitt forsikringsselskap da tjenesteyter ikke er ansvarlig for utgifter utover ankomst til avtalt flyplass.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)