

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

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

### Dato

17.09.2020

### Saksnummer

2020-01922

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Riu Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 12.03.2020 - 26.03.2020. Totalpris 35 125 kroner.

Klager reiste som planlagt 12.03.2020 da det enda ikke hadde kommet reiserestriksjoner for Spania på daværende tidspunkt.

Klager skriver at de mandag 16.03.20 fikk beskjed fra TUI om at reisen ville bli avlyst, og at de jobbet med å ordne hjemreise til klager. I løpet av onsdagen fikk klager en SMS fra Norwegian at det var satt opp et fly og at de kunne booke om billetten. Klager tok da kontakt med TUI for å høre om dette stemte, og de bekreftet dette. Klager skriver at TUI oppfordret klager til å ordne billetter selv, og at klager da måtte booke om billettene sine via Norwegian. Klager forsøkte da omgående å booke om billettene sine hos Norwegian.no, men fikk ikke dette til via nettsiden deres, pga. mange henvendelser. Klager ringte da Norwegian, men blir avvist og fikk beskjed om at de ikke selv kunne bestille returbilletter, da disse var bestilt via reiseoperatør og at en representant fra TUI eventuelt kan ringe en egen linje hos Norwegian for å endre klagers bestilling.

Klager kontaktet raskt TUI på nytt. TUI holdt på sitt om at klager måtte snakke med Norwegian, og henviste klager tilbake dit. Klager tok på nytt kontakt med Norwegian som fortsatt ikke får hjulpet klager. De informerte samtidig om at billettene til flyreisen hjem var utsolgt. Klager spurte både Norwegian og TUI om de visste når neste reise ville bli satt opp, noe de ikke visste. I mellomtiden ble klager oppmerksom på at SAS hadde satt opp flere fly, og klager bestemte seg da for å bestille flybilletter der for å være sikret hjemreise. Klager informerer TUI om dette, og ble fra TUI ønsket god tur hjem. De fikk ingen informasjon om hvilke konsekvenser dette ville få for klager som reiste hjem med SAS torsdag 19.03.2020.

Til tross for at klager hadde informert TUI om hjemreisen, fikk de søndag 22.03. beskjed fra TUI om at det var satt opp et fly med begrenset plasser til Stockholm. Ved ankomst til Stockholm måtte klager ha ordnet hjemreise videre på egen hånd. Klager tok kontakt med TUI for å bekrefte at de allerede var hjemme. TUI informerte da at dette var en SMS som var sendt ut til alle reisende.

Etter hjemkomst sendte klager erstatningskrav til TUI der de ba om refusjon for ferien som ble avlyst, og hotellet stengt ned. Den 16.06.2020 fikk klager tilbakemelding om at de ikke har krav på erstatning fordi de bestilte flyreise hjem på egen hånd.

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

Klagers krav: 35 125 kroner.

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

Den 3. januar 2020 bestilte klager en reise for to personer.

Klager ankom Gran Canaria den 12. mars samme dag som den spanske regjeringen på ettermiddagen kom med restriksjoner.

TUI sendte første SMS til klager den 12. mars kl. 16:44.

Deretter ble følgende SMS sendt klager fra TUI:

14.03 kl. 10:46 "Uansett vil alle våre gjester som befinner seg på ulike destinasjoner returnere hjem som planlagt med mindre vi informerer dere om noe annet. Vi takker for deres forståelse og ber om deres tålmodighet i denne situasjon".

14.03 kl. 20:33 "Vi evaluerer for tiden situasjonen. For øyeblikket antar vi at ferien kan fortsettes som planlagt foreløpig, med hensyn til kravene fra den Spanske regjering. Vi tar nå alle nødvendige forberedelser for returflyvene dine under de nye omstendighetene og vil kontakte deg når det finnes informasjon kring din flyvning".

15.03 kl. 11:57 "Kjære TUI-gjester. Spanske myndigheter kommer til å sette igang tiltak for å forhindre spredningen av Coronaviruset. Det innebærer at man fra mandag 16/3 kun får gå ut om man skal handle mat, besøke legen, dra i banken samt i nødsituasjoner. Restauranter,barer og kulturtilbud kommer til å holde stengt. Vi ber alle våre reisende om å følge instruksjoner fra lokale myndigheter. Foreløpig vil alle hjemreiser gå som planlagt. Vi vil kontakte dere om situasjonen skulle endres".

16.03 kl. 11:04 "Grunnet lokale myndigheters beslutning og påfølgende restriksjoner knyttet til Covid19, så har vi nå besluttet å hente hjem våre kunder så raskt som mulig. Vi kommer til å kontakte dere med mer informasjon om hjemreisen. Vi takker for tålmodigheten og deres samarbeidsvilje slik at vi finner best mulige løsninger for alle".

18.03 kl. 10:33 "Jeg kan forsikre deg at TUI tar alle forhåndsregler, og på grunn UD reiseråd så må vi sende våre gjester hjem når det lar seg gjøre. Blir deres booking berørt, så vil vi gi beskjed. Mvh: Steffen, TUI".

21.03 kl. 20:56 "TUI har derfor besluttet å ta hjem alle reisende til Norge så snart som mulig. Du har i den anledning blitt ombooket til BLX222 Gran Canaria - Arlanda den 22/03 med beregnet avgangstid kl. 08:00. Om dere må videre for å komme dere hjem så ber vi dere vennligst arrangere dette på egenhånd, ta vare på kvitteringene for kostnadene og sende de inn til vår reklamasjonsavdeling etter dere har kommet hjem".

TUI anfører at de informerte klager om at han skulle avvente nærmere beskjed fra TUI angående hjemreisen.

I og med at klager reiste hjem den 19. mars, har TUI besluttet å refundere 17 562 kroner for 7 døgn frem til den planlagte hjemreisedatoen 26. mars.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av reisens pris for de første 7 døgn av oppholdet, fra 12. – 19. mars, da det den 15./16. mars kom betydelige restriksjoner fra den spanske regjering med hensyn til hotell fasiliteter, muligheter for å gå ut osv.

TUI henviser til TUIs reisevilkår, pkt. 6.2 Hindring utenfor arrangørens kontroll  
"6.2. Hindring utenfor arrangørens kontroll

Arrangøren kan 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. Slike hindringer kan etter omstendighetene være krig eller krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte.

Kanselleres en reise før den starter pga hindringer utenfor arrangørens kontroll, plikter han å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt skal kunden kostnadsfritt tilbys å delta i en annen pakkereise av tilsvarende eller høyere kvalitet dersom arrangøren kan tilby dette. Tilbys kunden en alternativ reise av lavere kvalitet enn avtalt, skal den reisende gis et passende prisavslag.

Etter de samme vilkår som nevnt i 1. ledd, vil ikke arrangøren ha erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller 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. Arrangøren plikter i den grad det er mulig å eliminere eventuelle risiki eller ulemper for kunden. Må reisen avbrytes, plikter arrangøren å frakte kunden tilbake til det avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden. Tidspunktet for hjemsendelse vil være avhengig

av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den reelle risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurderingen".

TUI har i ettertid refundert 17 562 kroner av totalprisen på 35 125 kroner for reisen 7 siste døgn, men kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Riu Vistamar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 12.03.2020 - 26.03.2020. Totalpris 35 125 kroner.

Klager reiste som planlagt 12.03.2020 da det enda ikke hadde kommet reiserestriksjoner for Spania på daværende tidspunkt. Klagers krav er refusjon av hele reise på 35 125 kroner. TUI besluttet å refundere 17 562 kroner for 7 døgn frem til den planlagte hjemreisedatoen 26. mars. Klager reiste hjem 19.03.

Klager skriver at de mandag 16.03.20 fikk beskjed fra TUI om at reisen ville bli avlyst, og at de jobbet med å ordne hjemreise til klager.

Utenriksdepartementet anbefalte den 14. mars alle nordmenn å returnere til Norge, i samråd med sitt reisebyrå. Reiserådet ble iverksatt mens klager var på reise. TUI hjalp sine kunder hjem med eget chartret fly basert på UD's 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 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. TUI har allerede refundert 17 562 kroner for de dagene klager ikke var på reisemålet. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale ytterligere prisavslag.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)