

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende tiltak fra arrangøren da deltaker på gruppereisen fikk Covid-19.

### Dato

17.11.2022

### Saksnummer

2022-01989

### Tjenesteytere

Plussreiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for seks av deltakerne på gruppereisen til Salzburg og Oberammergau i perioden 04.08.2022 - 11.08.2022. Pris per person 23 450 kroner.

Klager deltok på en gruppereise med 45 personer. Klager har anført at reiselederen ble informert om covid sykdom hos to som delte rom den 05.08.2022. De som var smittet av covid brukte ikke munnbind, de fikk ikke egne bord eller egen transport. Klager mener Plussreiser burde opplyst at noen i gruppen var smittet. Klager mener Plussreiser bevisst eksponerte eldre og sårbare mennesker for massiv smitte idet de satte alle deltakerne tett ved felles matbord, frakt i buss og møter med sang. Klager skriver videre at Plussreiser ikke hadde beredskap for å kunne ta vare på de syke på turen.

Klager har anført at tolv deltakere var smittet etter hjemkomst, en ble innlagt på sykehus. Klager skriver at Plussreiser satte hele reisegruppen i vanskeligheter ved å blande covid syke med sårbare eldre i trange busser og rom over flere dager. Ved å holde tilbake informasjon, hindret Plussreiser deltakerne i å kunne beskytte seg mot risiko og smitte.

Klager mener at Plussreisers håndtering er i strid med norske og østeriske myndigheters retningslinjer om covid og at Plussreiser utøvde ansvarsfraskrivelse i forbindelse hvordan de håndterte oppstått koronasmitte i gruppen. Klager anfører at Plussreiser ikke hadde noen plan i forbindelse med smittevern, i henhold til norske og østeriske myndigheters råd ved covid smitte. Klager skriver videre at fra den 1. august 2022 opphevd østeriske myndigheter krav om karantene ved covid smitte, dersom man benyttet munnbind, opprettholdt god håndhygiene og ikke oppsøkte områder med sårbare mennesker. Disse tiltakene ble ikke iverksatt av Plussreiser.

Klager mener hun ble fratatt muligheten til å beskytte seg mot smitte i gruppen og at ledelsen i Plussreiser bør påta seg ansvaret for dette.

Den 03.10.2022 gjør klager nemnda oppmerksom på at retten nylig har skjerpet straff for ansvarshavende på Hurtigruta der det var et stort smitteutbrudd 2020.

Klager anfører at turen som Plussreiser arrangerte også resulterte i et stort smitteutbrudd.

Klagers krav: 50 % av reisens pris på 23 450 kroner, tilsvarende 11 725 kroner per person. Totalt 70 350 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Plussreiser skriver at rutiner og regler for smittevern ble fulgt fra deres side, både i forkant og underveis på turen.

I forkant av turen ble deltakerne opplyst om gjeldende smittevernregler. I brevet stod det blant annet at Tyskland og Østerrike nylig hadde fjernet kravet om et gyldig Coronapass for å reise fritt i landene. Ved avreise var det derfor ingen krav om vaksine eller gjennomgått sykdom for å bli med på turen. I samme brev minnet Plussreiser påmeldte deltakere om at man ved sykdom, Covid-19 eller andre sykdommer, burde holde seg hjemme og ikke bli med på reisen for å unngå unødig smittespredning. Deltakernes selvstendige og personlige ansvar ble understreket, bruk av munnbind og endret helsetilstand underveis på turen. Plussreiser gjorde oppmerksom på at smittevernreglene kunne bli endret underveis på turen.

Plussreiser har anført at de av personvern hensyn (GDPR-lovgivningen, general data protection regulation) ikke har lov til å gå inn i dialog med enkeltpersoner på en gruppereise, uavhengig av om de er friske, bekreftet smittet av Covid-19 eller mistenkt smittet. Plussreiser opplyser at det på generelt grunnlag ble formidlet smittevernråd til deltakere underveis på turen. Hva den enkelte valgte å gjøre og formidle, var ikke et ønske om ansvarsfraskrivelse fra Plussreisers side, men en konsekvens av gjeldende regler. Det er ukjent for reiselederen at noen hadde testet positivt dag 2. En av deltakerne fortalte om positiv test dag 4. Det ble oppfordret til bruk av munnbind, sprit og avstand. Det ble ikke sagt offentlig hvem som testet positivt til gruppen.

Etter pakkereiseloven har den reisende mulighet til å søke om kompensasjon dersom elementer i pakkereisen har bortfalt. Plussreiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag da turen ble gjennomført etter oppsatt program.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Plussreiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda viser til vedtak i sak 2022-01839.

Klagen gjelder en pakkereise for seks av deltakerne på gruppereisen til Salzburg og Oberammergau i perioden 04.08.2022 - 11.08.2022. Pris per person 23 450 kroner.

Klager deltok på en gruppereise med 45 personer. Klager mener tjenesteyter ikke forebygget smittespredning tilstrekkelig for gruppen.

I forkant av turen ble deltakerne opplyst om gjeldende smittevernregler. Tyskland og Østerrike hadde nylig fjernet kravet om et gyldig Coronapass for å reise fritt i landene. Ved avreise var det derfor ingen krav om vaksine eller gjennomgått sykdom for å bli med på turen. I samme brev minnet Plussreiser påmeldte deltakere om at man ved sykdom, Covid-19 eller andre sykdommer, burde holde seg hjemme og ikke bli med på reisen for å unngå unødig smittespredning. Deltakernes selvstendige og personlige ansvar ble understreket, bruk av munnbind og endret helsetilstand underveis på turen. Plussreiser gjorde oppmerksom på at smittevernreglene kunne bli endret underveis på turen.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Vedtaket er avsagt under dissens.

Flertallet som består av nemndas leder og representantene fra reiselivsbransjenes anbefaler at klager ikke gis medhold. Etter flertallets vurdering ble turen gjennomført etter oppsatt program. Så lenge tjenesteyter har tatt de nødvendige forbehold som her er gjort, må den reisende selv bære risikoen for sykdom underveis på en reise. Dette er ikke forhold tjenesteyter kan belastes for. Flertallet anbefaler at klager ikke gis medhold.

Mindretallet som består av forbrukerrepresentantene, finner grunn til å stille spørsmål ved Plussreisers beredskap ved utbrudd av sykdom underveis på reisen. Det fremgår av saken at Plussreiser i sin generelle forhåndsinformasjon knyttet til reisen viser til de enkelte lands regler og oppfordret deltakere som følte seg syke til å bli hjemme, men det er ikke opplyst i saken om eller hvilken beredskap de hadde i de tilfellene der sykdom oppstår blant de reisende under turens gang. Etter at det viste seg at en i gruppen var covid syk, valgte selskapet å ikke fortelle dette til andre i gruppen ut fra personvern hensyn i forhold til den syke deltakeren. Slik forbrukerrepresentantene ser det, er en slik avveining av interesser uheldig ut fra hensynet til fellesskapet. Informasjon om smitte innad i gruppen ville kunne ha medført at de andre deltakerne selv kunne ta sine forholdsregler mot å bli smittet. Flere av de reisende var opplyst å være eldre personer. Det er heller ikke opplyst om Plussreiser igangsatte noen ekstra tiltak for å hindre videre smitte. En av deltakerne ble syk siste dagen på reisen, men det kan ikke slås fast med sikkerhet hvordan smitten ble overført til klager, dvs. om smitten skyldtes den syke deltakeren, eller om smitten kom fra en annen i gruppen. Etter forbrukernes representanter det derfor vanskelig å ilegge selskapet erstatningsansvar i dette tilfellet.

## Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)