

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

23.10.2020

Saksnummer

2020-02119

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 09.03.2020 - 23.03.2020. Totalpris 32 471 kroner.

Klager viser til at UD ba nordmenn reise hjem hvis mulig. TUI informerte klager om at de jobbet med å få klager hjem, men klager mener de ikke gjorde noe for å få passasjerene hjem. Klager holdt en lav profil da guidene fikk mye kjeft fra andre gjester. Klager bestilte fly hjem selv og TUI ordnet med transport til flyplassen. Klager ga muntlig og skriftlig beskjed til TUI om at de reiste hjem slik at de kunne avbestille opprinnelig billett. Klager krever refusjon av nye flybilletter hjem til 9 350 kroner.

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

Klagers krav: 9 350 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører: TUI har sendt følgende SMS til klager under oppholdet på reisemålet:

"12/3 kl. 13:32 Den 11 mars har den Canariske regjering tatt en bestemmelse om å forby alle kulturelle, sosiale, sportsbegivenheter og karneval hvor det befinner seg mer enn tusen personer samlet på et sted. Dette har også blitt gjort i store deler av Spania og i mange andre land rundt omkring i verden.

14/3 kl. 10:04 Den norske regjering råder til å unngå alle unødvendige reiser. Derfor har TUI nå besluttet å kansellere alle utreiser frem til 14.4. Uansett vil alle våre gjester

som befinner seg på ulike destinasjoner returnere hjem som planlagt med mindre vi informerer dere om noe annet. Vi ber om deres tålmodighet i denne situasjonen.

14/3 kl. 20:33 Kjære gjest, TUI er klar over de pålagte tiltak fra den spanske regjeringen, som en del av tiltakene som er iverksatt mot spredning av Coronavirus i Spania. 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. Vi beklager uleiligheten. Din helse og sikkerhet er fortsatt en av våre prioriteter. Med vennlig hilsen ditt TUI-team

15/3 kl. 11:10 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. Med vennlig hilsen TUI.

16/3 kl. 11:26 Kjære TUI-gjester. 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. Med vennlig hilsen TUI"

Som det fremgår av den norske regjering og UD's pressemelding den 14. mars 2020, var det ikke snakk om en evakuering fra reisemålene, men følgende ordlyd: "Utenriksdepartementet oppfordrer alle norske borgere som er på reise i utlandet om å vurdere å reise hjem så snart som mulig, på en trygg og rolig måte, i samråd med sitt reise- eller flyselskap."

TUI hadde i perioden over 30 000 nordiske gjester i hele verden, som skulle bringes hjem. TUI arbeidet døgnet rundt for å finne nye og raskere flyløsninger hjem for alle sine gjester.

Da klager kontaktet TUIs kundesenter den 14 og 17 mars og krevde svar i forbindelse med ny hjemreise, var det ikke mulig å gi klager beskjed om når hun kunne forvente hjemreise.

TUI anfører at det fremgikk av samtlige SMS beskjeder at de ba kundene vente på nærmere beskjed fra TUI. Til tross for dette og at klager fikk beskjed om dette den 16. mars 11:26, hvor de bekreftet at TUI ville hente alle hjem så raskt som mulig, kjøpte klager selv helt nye flybilletter med SAS hjem fra Gran Canaria den 18. mars kl. 14:35.

Som det fremgår av SMS-historikken, sendte TUI informasjon om klagers hjemreise den 21. mars:

"21/3 kl. 19:07 Hei! Det norske utenriksdepartementet, avrådet siden den 14. mars at alle unødvendige reiser til utlandet ikke skal gjennomføres. Situasjonen forandrer seg hele tiden og mange land innfører nå restriksjoner og andre tiltak med kort varsel for å forhindre smittespredning av Coronaviruset. 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 egen hånd, ta vare på kvitteringene for kostnadene og sende de inn til våres reklamasjons avdeling etter dere har kommet hjem. Om du har booket transport gjennom oss så vil vi hente deg mellom klokken 04:30-05:15 utenfor ditt hotell. Mvh TUI"

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 hadde arrangert en ny og tidligere hjemreise til klager med avreise fra Gran Canaria den 22. mars kl. 08:00 anfører at de har fulgt reisevilkårenes pkt. 6.2.

I og med at det ikke var snakk om en evakuering fra reisemålene, kan ikke TUI etterkomme klagers ønske om refusjon av helt nye flybilletter hjem allerede den 18. mars 2020. TUI har ikke hatt mulighet til å avbestille klagers opprinnelige hjemreise.

TUI kan ikke etterkomme klagers krav om refusjon av 9 350 kroner til nye flybilletter inkludert bagasje.

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 09.03.2020 - 23.03.2020. Totalpris 32 471 kroner.

TUI hadde arrangert en ny og tidligere hjemreise til klager med avreise fra Gran Canaria den 22. mars kl. 08:00 på grunn av Covid-19. Klager valgte å reise hjem på egne bestilte billetter den 18. mars 2020. Klager krever nå refusjon av kjøp av nye flybilletter på 9 350 kroner.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og reisebransjens representanter bemerker at det følger av alminnelige vilkår punkt 6.2 "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." Tjenesteyter hadde i denne perioden svært mange norske turister som måtte transporteres hjem i kjølvannet av Statsministerens pressekonferanse 12. mars og UD's anbefalinger 14. mars om at norske borgere ble oppfordret til å komme hjem begrunnet i Covid-19 pandemien. Selv om tjenesteyters reise kom tre dager etter klagers egen bestilling, vurderer nemnda at tjenesteyters returreise var et tilstrekkelig tilbud for kundene. Med grunnlag i alminnelige vilkår 6.2 og pakkereiseloven § 23 gir ikke dette hjemmel for erstatningsutbetaling fra tjenesteyter.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener at Apollo ikke har oppfylt sin bistandsplikt etter pakkereiseloven § 36, 1 ledd bokstav b) om "uten ugrunnet opphold" å bistå den reisende med å finne alternativ hjemreise. I alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6.2 presiseres at "Tidspunktet for hjemsendelse vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forholdene på stedet, herunder den reelle risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representerer." I dette tilfellet startet Spania med å stenge ned tilbud og aktiviteter allerede fra 12. mars og det ble varslet unntakstilstand i Spania inkludert Kanariøyene den 13. mars. Den 13. mars fraråder Utenriksdepartementet reiser til Spania. I en slik situasjonen med høy smittespredning og manglende tilbud og bevegelsesmuligheter på destinasjonen, må reiseselskapene ha plikt til å sørge for å få de reisende hjem snarest mulig. Selv om TUI i denne situasjonen hadde mange reisende å ta seg av, er mindretallet av den oppfatning at TUI sitt tilbud om returreise den 22. mars ikke oppfyller lovens krav til bistand. Etter mindretallets mening må klager derfor ha rett på å få dekket sine utgifter til returbilletter for seg og reisefelle den 18. mars.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

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