

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Madeira, 21. - 28. februar 2010. Avbestilling grunnet flom. Sakene ble behandlet på møte i Reklamasjonsnemnda for pakkereiser den 23. august 2010. Sakene har svært mange likhetstrekk og anførslene er i det vesentlige sammenfallende. Nemnda besluttet etter diskusjonen å fatte ett vedtak som omfatter samtlige saker.

## Dato

..

## Saksnummer

48/10

## Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

## Klager: X

## Turarrangør: Solia AS

## Antall reisende: 3

## Reisens pris: kr 22.125

## Saken gjelder:

Reise til Madeira, 21. - 28. februar 2010. Avbestilling grunnet flom.

Sakene ble behandlet på møte i Reklamasjonsnemnda for pakkereiser den 23. august 2010. Sakene har svært mange likhetstrekk og anførslene er i det vesentlige sammenfallende. Nemnda besluttet etter diskusjonen å fatte ett vedtak som omfatter samtlige saker.

## Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reist til Madeira søndag 21. februar kl 07.30. Lørdag kom varslene om flom, jordskred og flere titalls døde i Funchal-området på Madeira.

Klagerne tok umiddelbart kontakt med Solia, men deres telefon var ikke bemannet. Klagerne forsøkte å ringe hele kvelden, men fikk kun en standardbeskjed om deres åpningstider. Klagerne sendte også en e-post.

Denne ble først besvart den 22. februar. Solia la ikke ut noen informasjon på sine nettsider eller telefonsvarer.

Søndag 21. februar dro klagerne til Gardermoen i god tid før oppsatt flyavgang,

I håp om å få noe informasjon. Klagerne så til sin forundring at innsjekkingen gikk som normalt. Det var ingen personer ved innsjekkingen som kunne gi informasjon ut over flyselskapets ansatte. Klagerne kontaktet deretter Solias serviceskranke, men Solia hadde ingen representanter der. Skranken var betjent av en servicevert på Gardermoen, som ikke hadde noen opplysninger å gi ut over at innsjekkingen var åpen, og at flyet skulle gå etter planen som normalt.

Han kunne ikke si noe om forholdene på Madeira. Vedkommende opplyste senere at han hadde vært i kontakt med Solias kontor i Stockholm og at han der hadde fått opplyst at de som ikke reiste ville få sine billetter refundert av Solia.

Klagerne anså situasjonen på dette tidspunkt som så usikker at de valgte ikke og reise. Slik situasjonen tegnet seg på avreisetidspunktet var de redde for at det fremdeles var fare for jordskred og fortsatt flom i området, fare for uheldige sanitære forhold, og at veisamband og annen logistikk ikke fungerte.

Klagerne stiller seg uforstående til Solias påstand om at det ble gitt informasjon til deres kunder, siden klagerne etter gjentatte forsøk ikke mottok noen opplysninger fra selskapet.

Klagernes rett til å kansellere reisen må vurderes ut fra situasjonen slik den fremsto for klagerne søndag 21. februar da de sto på Gardermoen. På dette tidspunkt bar medias meldinger fra Madeira bud om kaos, stigende dødsfall og ødelagte veier, strøm- og telefonforbindelser. Det ble også meldt om at flyplassen var stengt mer eller mindre frem til avreisetidspunktet, og at hjelpemannskaper fra det militære skulle fraktes inn med båter. Myndighetene vurderte å erklære unntakstilstand, og oppryddingsarbeidene kom ikke skikkelig i gang, blant annet på grunn av fremdeles dårlig vær.

Solia har tatt noe selvkritikk for manglende informasjon, noe klagerne trygt kan si seg enig i. Klagerne mener videre at det er Solia som er nærmest til å bære risikoen for at klagerne valgte å avbestille reisen, da de med enkle grep kunne gitt klagerne informasjon som muligens kunne forhindre dette.

Subsidiært anføres at Solia skjønnmaler situasjonen på Madeira i dagene etter at katastrofen inntraff, da meldingene i nyhetene var langt mer dramatiske.

Klagerne krever full refusjon av innbetalt beløp.

### **Solia har i det vesentlige anført:**

Madeira ble rammet av ekstremt mye nedbør lørdag 20. februar.

Omfanget av ødeleggelsene i Funchal, som følge av at kanalene som leder vannet fra fjellene og ut i havet ble oversvømmet, var omfattende både ved at 42 liv gikk tapt og de materielle ødeleggelsene på en del bygninger i Funchal sentrum var store. Bildene i media var fra disse områdene i Funchal.

Ødeleggelsene var av begrenset omfang.

Etter å ha vært i kontakt med Solias destinasjonssjef på Madeira, de lokale turistmyndigheter og luftfartsmyndighetene på Madeira lørdag kveld, ble det besluttet å gjennomføre reisen til Madeira søndag den 21. februar.

Værmeldingene viste at det var ventet bedre og stabilt vær med sol de nærmeste dagene, og at den ekstreme nedbøren var et forbigående fenomen.

Situasjonen på Madeira innebar ingen reell risiko for kundene ved gjennomføring av reisen/ oppholdet. Ingen av Solias hoteller var rammet av uværet. De kundene som valgte ikke å reise, har tatt dette valget på bakgrunn av en subjektiv redsel fremprovosert av medias bilder og fremstilling av det som hadde skjedd på Madeira.

Solia, ved Gunder Moe, fikk omkring 20 telefoner lørdag kveld, og Solias representant på Gardermoen fikk rundt 80 telefoner fra kunder som skulle reise denne dagen. Disse fikk informasjon i tråd med forannevnte og beskjed om å møte på Gardermoen til oppsatt tid.

Solia hadde totalt 181 inbookede passasjerer på flyet til Madeira.

Av disse var det 49 som valgte ikke å reise. Øvrige passasjerer stolte altså på den informasjonen som ble gitt og at det ikke innebar noen risiko å reise til Madeira.

Verken Utenriksdepartementet eller lokale myndigheter på Madeira frarådet folk å reise til Madeira.

Solias utfluktprogram ble noe redusert i uke 8, men servicekontoret hadde daglige oppdateringer fra lokale myndigheter på hvilke veier som var berørt og hvor det var trygt å ta seg frem i terrenget.

Levadavandringer ble gjennomført med noen justeringer i rutene.

Golfbanene Palheiro og Clube de Golf i Santo da Serra var åpne og ikke berørt av uværet.

Solia mener at det ikke forelå en force majeure situasjon.

Kunden hadde således ikke rett til kostnadsfri avbestilling eller heving av reisen.

Solia har ikke noe kontor i Stockholm. Solias søsterselskap ligger i Malmö, og ingen derfra har snakket med Gardermoen servicesenter.

Solia er ikke kjent med at det skal ha blitt sagt at Solia vil tilbakebetale billetten til de som ikke reiser.

### **Nemnda bemerker:**

Kunden har i henhold til pakkereiseloven § 4-1 rett til å avbestille en pakkereise dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dager før pakkereisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de forannevnte, og det er rimelig grunn til å anta at disse forhold også vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen skal ta til etter avtalen. Kunden har i slike tilfelle krav på å få tilbakebetalt det som er betalt for reisen.

Kundens rett til å avbestille reisen i slike akutte situasjoner må etter nemndas vurdering i første rekke vurderes ut fra opplysningene på det tidspunktet avbestillingen skjer. Dersom det er flere dager igjen til avreisen, vil det i enkelte tilfelle være naturlig å se situasjonen noe an.

Dette vil bero på omstendighetene.

I denne saken oppsto den ekstreme situasjonen dagen før avreise.

Media informerte om hendelsen og om at det var mange døde.

Klagerne har bl.a. henvist til utskrift fra Aftenpostens nettsider 20. februar kl 18.20, oppdatert 21. februar kl 00.28. Nemnda legger i mangel av andre opplysninger til grunn at oppslaget er representativt for nyhetsbildet. Oppslaget ga etter nemndas vurdering grunn til bekymring.

Det fremgår av saken at Solia ikke la ut noen informasjon om situasjonen på sine hjemmesider. Det ble heller ikke gitt noen informasjon på Solias telefonsvarer ut over kvelden og natten. Solia opplyser at Gunder Moe, direktør for Solia, fikk 20 telefoner denne kvelden. Hvorledes kundene fant frem til ham er det ikke opplyst noe om.

Solia opplyser videre at de hadde tre personer på Gardermoen som informerte om situasjonen. Representantene på Gardermoen hadde også mottatt ca 80 telefoner i løpet av døgnet. Klagerne kom tydeligvis ikke i kontakt med disse.

I følge klagerne fikk de heller ikke slik informasjon i Solias serviceskranke.

Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at det reelt sett ikke forelå en force majeure situasjon forut for avreisen.

Nemnda viser til den informasjon og de vurderinger som er gjengitt i Solias anførsler. Utviklingen i de kommende dager viste at vurderingen var korrekt.

Nemnda har forståelse for at klagerne ble bekymret på bakgrunn av det mediabildet som var gitt. Etter nemndas vurdering kan imidlertid klagers rettigheter i forhold til Solia ikke styres av dette. Solia har ingen innflytelse på det mediebildet som ble skapt. Det er den faktiske situasjonen som er avgjørende.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at vilkårene for å avbestille reisen etter pakkereiseloven § 4-1 ikke var til stede.

I henhold til pakkereiseloven § 5-1 kan kunden heve avtalen før pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler.

Nemnda er av den oppfatning at det forut for reisens start ikke var klart at pakkereisen ville ha vesentlige mangler, og at klagerne således ikke hadde rett til heve avtalen. Nemnda viser i denne forbindelse bl.a. til at Solias hotell ikke var berørt i særlig grad. Nemnda viser for øvrig til Solias opplysninger om den faktiske situasjonen.

I den oppståtte situasjon måtte kundene forvente god informasjon fra Solias side. Nemnda er av den oppfatning at klagerne ikke fikk det.

Solia burde i den foreliggende situasjon gitt informasjon på sine hjemmesider, hatt telefonvakt eller lagt inn en telefonbeskjed på telefonsvarer, slik at kundene kunne vite hvorledes de burde forholde seg.

Det kan reises spørsmål om Solias mangelfulle informasjon gir kunden rett til erstatning. Dersom Solia hadde gitt informasjon om situasjonen på sine hjemmesider, ved telefonvakt/kontakt eller lignende, ville klagerne muligens ikke avbestilt reisen.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Solias mangelfulle informasjon ikke gir kunden rett til erstatning. Nemnda viser til at klagerne møtte frem på Gardermoen. Selv om de ikke fikk noen konkret informasjon om situasjonen, fikk de vite at reisen ville gå som planlagt. De måtte av dette kunne gå ut fra at Solia hadde vurdert situasjonen og funnet at det ikke var farefullt å reise.

Det står påstand mot påstand om en representant fra Solia/en representant fra en av Solias samarbeidspartnere opplyste klagerne på Gardermoen at Solia ville refundere reiseutgiftene til de som valgte ikke å reise.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne måtte kunne stole på en slik beskjed om den var blitt gitt, og at Solia i så fall plikter å refundere reiseutgiftene.

**Nemnda har ved vurderingen av dette spørsmålet delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og turarrangørenes representanter, finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger vanskelig å ta stilling til om slik uttalelse ble gitt eller ikke. Ikke alle har hørt uttalelsen, og gjengivelsen av uttalelsen varierer noe.**

Flertallet har videre merket seg at Solia benekter at slik beskjed skal ha blitt gitt fra deres svenske kontor. På den annen side er det såpas mange som hevder at slik uttalelse er gitt, at det i seg selv kan tyde på at en slik uttalelse faktisk ble gitt.

Flertallet er av den oppfatning saken reiser bevissspørsmål som ikke kan løses uten muntlige forklaringer fra de berørte, noe nemnda ikke har anledning til å motta.

Flertallet finner derfor ikke å kunne ta stilling til spørsmålet.

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, finner etter en samlet vurdering sannsynliggjort at en representant for Solia/Solias samarbeidsparter, har opplyst at reiseutgiftene ville bli refundert de som valgte ikke å reise.**

Mindretallet viser til de mange skriftlige beretninger om dette.

Mindretallet er videre av den oppfatning at Solia ikke nærmere har underbygget at slik uttalelse ikke er avgitt.

På bakgrunn av flertallets vurdering tar nemnda ikke stilling til denne del av saken.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne krav om tilbakebetaling av innbetalt beløp etterkommes.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne refunderes innbetalt beløp.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Helga Hermansen, Star Tour AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*