

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, 30. januar - 13. februar 2011. Krav om refusjon av innbetalt beløp samt erstatning som følge av avbrutt ferie pga urolighetene i Egypt.

### Dato

..

### Saksnummer

53/11

### Tjenesteyter

Amisol AS

### Klager: X

### Turarrangør: Amisol AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 9.390

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, 30. januar - 13. februar 2011. Krav om refusjon av innbetalt beløp samt erstatning som følge av avbrutt ferie pga urolighetene i Egypt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte 14 dagers tur til Hurghada. De fikk fire netter på hotellet.

Det var tre dager med usikkerhet og venting på informasjon som kom først onsdag med avreise torsdag formiddag.

Klagerne kjøpte og betalte for en vare som ikke ble levert. De vil derfor ha tilbake det de betalte for varen samt erstattet sine utgifter. Samlet krav kr 9.051.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Amisol har i det vesentlige anført:

Amisol beklager at klagerne fikk reisen forkortet pga demonstrasjonene i Egypt.

Utenriksdepartementet er alltid den viktigste kilden til å avgjøre sikkerheten.

Da UD formidlet at «de frarådte opphold i Egypt» var Amisols oppgave å få sine gjester hjem samt stanse fremtidige avganger.

Amisol arbeidet først med fly løsning og logistikk for å kunne returnere 600 gjester som oppholdt seg i Egypt samt å holde kontakt med flere tusen gjester for å avlyse reisene. Det

ble en svært hektisk periode for kontoret i Norge og for personalet i Egypt. Amisol vet at noen følte at informasjonen og tilgjengeligheten kunne vært bedre i denne tiden. Amisol beklager dette.

UD gikk ut med sitt reiseråd for Egypt 30. januar kl 15.00. I følge Amisols medarbeidere på stedet var det ikke noe portforbud i Hurghada, og alle hadde full mulighet til å bevege seg utendørs, også på kveldstid.

Som refusjon for forkortet ferie, har Amisol tilbudt 11 dagers refusjon av hotelloppholdet som utgjør kr 2.830 etter at Amisol har trukket ut flybillettene.

### **Nemnda bemerker:**

I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 6.2 kan arrangøren kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom han kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor hans kontroll.

Slike hindringer kan etter omstendighetene være krig eller krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med det forannevnte. Dersom reisen forkortes ved at arrangøren avbryter reisen pga slike forhold, vil kunden likevel ha krav på et forholdsmessig prisavslag.

Det fremkommer videre av bestemmelsen at arrangøren plikter å frakte kunden tilbake til den avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden. Tidspunktet for hjemreisen vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurdering.

Det var en krigslignende situasjon på reisemålet. Nemnda er av den oppfatning at det i den foreliggende situasjon var riktig av Amisol å avlyse pakkereisen og frakte gjestene hjem. Selv om formålet med pakkereisen av denne grunn ble vesentlig forfeilet, har de reisende etter nemndas vurdering ikke rett til refusjon av innbetalt beløp i et slikt tilfelle. De reisende har heller ikke rett til erstatning.

Reisen ble avkortet med 11 dager. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag lik 11 dagsandeler. Dagsandelen regnes av reisens samlede pris, dvs inkludert flyreisen.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes 11 dagsandeler. Til fradrag går tidligere utbetalt beløp.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.*