

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om ny reise til samme pris ved kansellert reise grunnet streik.

### Dato

18.09.2019

### Saksnummer

2019-02297

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet med markterrasse på Hotel Ideal Beach, Platanias, Kreta i perioden 27.04.2019 - 04.05.2019. Totalpris kr. 7.846.

Dagen før avreisen ble klagers reise med SK7381 kansellert grunnet streik i SAS. Klager fikk tilbud om en ny reise 1. juni 2019. Selv om hun ble tilbudt en ombookingsrabatt på kr. 1.000, ville turen blitt mer enn 10 % dyrere enn den opprinnelige reisen. Det rimeligste tilbudet fra Evenes Lufthavn var på ca. kr. 11.000 for hele reisen etter fratrullet rabatt på kr. 1.000.

Klager krever en ny reise til samme pris som den de opprinnelig hadde bestilt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise til Kreta fra Evenes med utreise 27. april 2019.

Den 26. april ble det klart at pilotene i SAS gikk ut i streik. Det var på det tidspunkt ikke mulig å skaffe erstatningsfly, eller tilby tilsvarende reise. Klager mottok informasjon 26. april kl. 14.36 om at flyvning var innstilt og reisen kansellert. Samtidig fikk klager tilbud om å bestille ny reise innen 15. juni og få kr. 1.000 i rabatt på denne reisen.

Hendelsen var en situasjon utenfor Apollos kontroll som de ikke hadde innflytelse over eller kunne påvirke. I denne situasjonen hadde Apollo ikke andre alternativer enn å innstille flyvninger. Apollo er av den oppfatning at saken er utført i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 6.2:

## "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."

Klagers innbetalte beløp på kr. 7.846 er refundert i sin helhet.

Apollo har ingen ytterligere kommentarer i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerkar**

Pakkereiseloven § 23 gir regler om avlysning av pakkereisen, mens § 24 regulerer oppgjøret mellom partene.

Bestemmelsens annet ledd regulerer arrangørens rett til å avlyse pakkereisen på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Begrepet er definert i loven § 8 bokstav i): "en situasjon som den part som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og der konsekvensene ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet".

Omstendighetene må forhindre arrangøren i å gjennomføre pakkereisen. Avlysning på grunn av slike forhold må skje før pakkereisen har startet.

I den foreliggende sak ble reisen avlyst dagen før avreise fordi pilotene i SAS gikk ut i streik. Det forelå dermed en situasjon som hindret arrangøren i å gjennomføre pakkereisen. Klageren fikk tilbakebetalt det hun hadde betalt for reisen og fikk i tillegg tilbud om et avslag på en ny reise.

Etter nemndas syn har arrangøren forholdt seg i samsvar med de regler som gjelder. Det vises til at pakkereiseloven § 24 ikke pålegger arrangøren å tilby en ny reise. De alminnelige vilkår for pakkereiser 6.2, annet avsnitt gir arrangøren valget mellom å gi full refusjon av innbetalte utgifter eller å tilby den reisende en alternativ tur.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)