

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, 22. - 29. desember 2010. Krav om prisavslag grunnet endret hjemreise.

Dato

..

Saksnummer

51/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 10.646

Saken gjelder:

Reise til Egypt, 22. - 29. desember 2010. Krav om prisavslag grunnet endret hjemreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Hjemreisen fra Nielcruise ble et mareritt.

Grunnet uvær kom de reisende forsinket frem til Hurghada. De rakk dermed ikke flyet til Oslo. De reisende ble innkvartert på hotell. Her fikk de som skulle til Oslo opplyst at det eneste alternativ for hjemreise var å kjøre minst seks timer til Kairo, altså fra midnatt i uvær, vente i fem timer på flyplassen og fly til Frankfurt og vente åtte timer på flyplassen for så å reise til Oslo. Fra Vings side var det ingen dialog. Dette var deres tilbud.

Klager kan arabisk, hun leste aviser, hørte på nyhetene på TV og snakket med lokale folk. Flyplassen i Kairo var stengt denne dagen, og veiene var enten stengte eller farlige å kjøre på. Dette var Ving klar over.

Reisende med sine koffertene og håndbagasje ble samlet igjen kl 23.00, og guidene kom smilende med nyheter om at det ikke ble noen reise til Kairo pga farlige veier.

Kl 23.30 fikk klagerne beskjed om at de nå kunne hvile på hotellrommene.

Klagerne reiste den 31. desember til Finland. Kom til Helsingfors litt over kl 19.00. Overnattet på et hotell og reiste hjem dagen etter.

Klager er av den oppfatning at Ving burde ha ventet i Luxor til reisen var sikret.

Iflg avisene var det over 2 000 turister som denne dagen ble i Luxor.

Ferien ble ødelagt. Klager krever å få tilbake halve reisens pris.

Det vises forøvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Hurghada ble rammet av et kraftig uvær 28./29. desember. Uværet medførte at en del veier ble stengt samt at flytrafikken innenlands ble rammet.

For gjester som hadde vært på Nielcruise medførte dette at avreisen fra Luxor, som vanligvis skjer tidlig om morgenen, måtte utsettes til kl 11 da veien mellom Luxor og Hurghada var stengt inntil da. På grunn av uværet gikk det ikke fly mellom Luxor og Hurghada, og det var derfor ikke mulig å sende disse gjestene til Hurghada med fly.

Vings gjester rakk derfor ikke sine fly til Skandinavia. Det var en liten sjanse for at gjester som skulle til Oslo ville nå flyet som hadde avgang kl 15.15. Det gikk dessverre ikke.

Bussen med gjestene fra Nielcruiset ankom Hurghada kl 17.00, og gjestene ble innkvartert på hotell der man ville ha dem samlet for videre informasjon.

Man håpet å få alle videre med fly fra Kairo neste dag. Det var ikke mulig å få plass på fly mellom Hurghada og Kairo. Transporten måtte derfor skje med buss.

Heller ikke dette alternativet kunne benyttes da veien mellom Hurghada og Kairo forble stengt.

Gjestene ble da innkvartert over natten på hotellet og fikk beskjed om at hjemreisen ville skje neste dag via Helsingfors.

Nemnda bemerker:

Hjemreisen er en del av pakkereisen, og det er turarrangørs ansvar å gjennomføre denne.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at hjemreisen ikke lot seg gjennomføre som planlagt grunnet uvær. Turarrangør plikter i et slikt tilfelle å dra omsorg for passasjerene og sørge for alternativ hjemreise så snart som mulig.

Turarrangør har ansvar for en rekke gjester. Det vil i en slik situasjon være liten plass for individuelle løsninger.

Nemnda er av den oppfatning at de reisende i en slik vanskelig situasjon i utgangspunktet må akseptere alternative løsninger som ikke er ideelle og som medfører ekstra belastninger. Det går imidlertid en grense for hva som er akseptabelt. Dette vil bero på en helhetsvurdering av situasjonen.

Ut fra de foreliggende opplysninger kan det etter nemndas vurdering synes som om alternativet med bussreisen til Kairo ligger over grensen for hva passasjerene måtte akseptere i den foreliggende situasjon. Nemnda viser til opplysningene om stengte veier, samt om den lange hjemreisen. Det foreligger imidlertid ingen opplysninger om værutsiktene fremover og alternative muligheter. Dette måtte eventuelt tas med i vurderingen. Bussalternativet ble imidlertid forlatt.

Hjemreisen ble endret med fly via Helsingfors til Oslo. Også denne hjemreisen var slitsom for de reisende, men etter nemndas vurdering ligger dette etter nemndas vurdering innenfor det de reisende må akseptere.

Nemnda er av den oppfatning at Vings håndtering av situasjonen ikke gir grunnlag for prisavslag. Nemnda viser til at situasjonen var uoversiktlig og vanskelig.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. 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

Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.