

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Svalbard 14. - 19. april 2010. Krav om refusjon av innbetalt beløp pga forhindret fremmøte pga askeskyen fra Island.

Dato

..

Saksnummer

266/10

Tjenesteyter

Basecamp Spitsbergen AS

Klager: X

Turarrangør: Basecamp Spitsbergen AS

Antall reisende: 23

Reisens pris: 301.420

Saken gjelder:

Reise til Svalbard 14. - 19. april 2010. Krav om refusjon av innbetalt beløp pga forhindret fremmøte pga askeskyen fra Island.

Klager har i det vesentlige anført:

Grunnet stengt luftrom som følge av askeskyen fra Island, ble 21 personer forhindret i å fly til Svalbard for å ta del i pakkereisen.

Klager er av den oppfatning at de i den foreliggende situasjon hadde rett til å avbestille pakkereisen, jf. pakkereiseloven § 4-1, og krever refunder kr 274.980.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Basecamp Spitsbergen har i det vesentlige anført:

Basecamp Spitsbergen var klar for å levere den bestilte tur til tross for manglende oppmøte. Leveringen av pakkereisen har ikke blitt forhindret av vulkanutbruddet.

Stengingen av luftrommet var utenfor Basecamps kontroll, og alene av denne grunn er ikke Basecamp ansvarlig for å tilbakebetale noen del av forskuddet, jf. vilkårenes pkt 7.

Pakkereiseloven § 4-1 er ikke anvendelig da den gjelder kansellering forut for dagen turen skal starte, ikke manglende oppmøte den aktuelle dagen turen starter.

Basecamp Spitsbergen avviser klagers krav.

Det vises for øvrig til brev fra advokat Viga.

Nemnda bemerker:

Klager hadde bestilt pakkereise på Svalbard for 23 personer. To personer påbegynt pakkereisen den 14. april 2010. De øvrige 21 personer skulle ha begynt pakkereisen den 15. april 2010. Disse ble forhindret i å møte frem på Svalbard grunnet stengt luftrom pga askeskyen fra Island.

Flyturen til Svalbard var ikke en del av pakkereisen. Pakkereisen startet således på Svalbard. Det forelå ved pakkereisens start ingen forhold som tilsa at pakkereisen ikke kunne gjennomføres. Det må være den reisendes ansvar å møte frem på avreisestedet til angitt tid. Om dette blir umulig grunnet innstilt kommunikasjon, kan konsekvensen av dette ikke lastes over på turarrangør.

Det er noe uklart for nemnda om klager forut for reisens start avbestilte pakkereisen for de som ikke nådde frem til Svalbard. Pakkereiseloven § 4-1 kommer etter nemndas vurdering uansett ikke til anvendelse i et slikt tilfelle. Bestemmelsen gjelder rett til å avbestille en reise ved krigshandlinger, naturkatastrofer m.v. som vil kunne påvirke pakkereisen. Det er ikke tilfelle i denne saken. Pakkereisen kunne trygt gjennomføres til tross for askeskyen fra Island.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager ikke har rett til refusjon av det forhåndsbetalte beløp, dog slik at klager bør refunderes besparelser Basecamp Spitsbergen har hatt i sakens anledning. I den utstrekning Basecamp Spitsbergen ikke har måttet betale fullt ut for overnatting, mat m.v. bør dette komme klager til gode. Nemnda viser til at de reisende ikke hadde mulighet til å nå frem til pakkereisens start pga stengt luftrom. I en slik spesiell situasjon må Basecamp Spitsbergen ha plikt til å begrense klagers tap.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager refunderes besparelser Basecamp Spitsbergen har hatt. For øvrig finner nemnda 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

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.