

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Avlyst reise til Egypt. Krav om erstatning av ekstraavgifter i forbindelse med erstatningsreise.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

85/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.036

Saken gjelder:

Avlyst reise til Egypt. Krav om erstatning av ekstraavgifter i forbindelse med erstatningsreise.

Klager har i det vesentlige anført:

I forbindelse med avlyst reise til Egypt pga. urolighetene der fikk klagerne som de fleste andre tilbud om a) refusjon av det innbetalte beløp, b) utsatt reise til det samme reisemål på et senere tidspunkt eller c) tilsvarende reise et annet sted.

Klagerne ga Star Tour beskjed om at de ønsket tilsvarende reise til et annet sted og fikk da reise til Tenerife. Selv om reisemålet der neppe holdt samme standard som Egypt, så var dette i og for seg akseptabelt pga. de særegne omstendigheter.

Det klagerne imidlertid ikke finner akseptabelt, er at de samtidig ble påført ekstraavgifter fordi den nye turen startet fra Gardermoen og ikke fra Stavanger/Sola slik klagerne hadde bestilt. Klagerne ble påført utgifter til flyreise t/r Oslo, hotell og buss. Utgiftene kreves erstattet av Star Tour.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Etter UD's reiseråd i februar mot å foreta reiser til Egypt, kansellerte Star Tour alle avganger til Egypt ut vintersesongen 2010/2011.

Samtlige berørte kunder fikk tilbud om full refusjon av reisens pris, eller ombooking til annet reisemål til den da gjeldende pris. Klagerne valgte å endre reisen til Tenerife, med avreise Gardermoen. Star Tour kan ikke tilby erstatning for de eventuelle merkostnader dette medførte, og kunden ble informert om dette før avreise.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen ble i dette tilfellet avlyst pga. urolighetene i Egypt og etter at UD ga reiseråd der de frarådet reiser til Egypt. Dette var et forhold utenfor arrangørens kontroll. Det følger av alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 6.2 at kunden i et slikt tilfelle har rett til refusjon av alle innbetalte beløp. Alternativt har kunden rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren kan tilby dette. Er reisen dyrere enn den opprinnelige, skal kunden betale differansen. Er det billigere, kan kunden kreve differansen tilbakebetalt.

Kunden valgte i dette tilfellet en alternativ reise fra Oslo. Denne reisen ble dyrere for kunden fordi de måtte reise fra Stavanger til Oslo. Kunden må selv bære denne merutgift, jf. ovennevnte bestemmelse.

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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.