

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Kreta, 10. - 17. april 2010. Krav om erstatning av utgifter til alternativ reise pga askeskyen.

### Dato

..

### Saksnummer

124/10

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Solfaktor Pluss AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 7.723 sek**

### Saken gjelder:

Reise til Kreta, 10. - 17. april 2010. Krav om erstatning av utgifter til alternativ reise pga askeskyen.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde hjemreise den 17. april. De ble booket om til et fly 1. mai.

Klagerne kontaktet Solfaktor da de måtte hjem tidligere grunnet arbeid.

Solfaktor henviste til flyselskapet og sa at det var flyselskapets ansvar.

De henviste videre til Norwegians hjemmesider der de reisende ble anbefalt å ta kontakt med sitt forsikringsselskap og forsøke å komme seg hjem på annet vis.

Klagerne fikk ordnet hjemreise med buss, båt og tog.

Utgifter til transport og mat beløp seg til SEK 12.587. Utgiftene kreves erstattet. Klagerne krever videre tapt arbeidsfortjeneste med SEK 6.005.

De har mottatt SEK 1.302.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Dette var en spesiell situasjon og utenfor alles kontroll, og mulighetene som fantes var å booke om til den første mulige retur på daværende tidspunkt.

Situasjonen endret seg dag for dag, og hadde disse to hatt litt tålmodighet som tusenvis av andre strandede kunder, ville de kommet hjem den 20. april med ekstrasfly som Norwegian satte opp.

Norwegian har gitt refusjon for to ubrukte returbilletter, totalt 1.302 SEK.

### **Nemnda bemerker:**

Klageren hadde kjøpt en pakkereise med retur med rutefly til København 17. april. Grunnet askeskyen var det ikke mulig å gjennomføre avtalt flygning.

Turarrangør plikter i et slikt tilfelle å sørge for alternativ hjemreise, enten ved at flyeisen utsettes eller ved at man tilbyr annen alternativ transport.

Hvorvidt gjestene plikter å akseptere alternativet må bero på en konkret helhetsvurdering av situasjonen.

Turarrangør plikter videre å dra omsorg for gjestene ved å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, hotellinnkvartering der en eller flere ekstra overnattinger er nødvendig. I tillegg skal gjestene tilbys dekning av utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefaxbeskjeder, eller e-postmeldinger. Gjestene har ikke rett til å få erstattet øvrige utgifter/tap i det avviket fra det avtalte skyldtes en ekstraordinær situasjon som turarrangør ikke kunne påvirke.

Turarrangør plikter også å gi de reisende informasjon om problemet, alternative løsninger m.v. I praksis kan dette by på store problemer da situasjonen til tider er uoversiktlig og skiftene. Det var videre svært mange reisende som skulle tas hånd om samtidig.

Turarrangør har et selvstendig ansvar overfor kunden og kan ikke kun henvise kunden til flyselskapet for oppfølging der.

Turarrangørs plikter følger bl.a. av avtalen mellom partene, pakkereiseloven og EU forordning 261/2004. Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har i en generell uttalelse av 3. mai 2010 uttalt at «Kunden kan rette krav etter EU-forordning 261/2004 direkte til turarrangør. Dette gjelder uavhengig av om turarrangør benytter egne fly, innleide fly eller rutefly.» Etter nemndas vurdering er dette en direkte og nødvendig konsekvens av pakkereiseloven § 6-5.

Klagerne ble i dette tilfellet tilbudt hjemreise den 1. april.

Solfaktor Pluss tilbød ikke hotell, mat m.v. Da klagerne opplyste at de måtte hjem, ble de henvist til Norwegians hjemmesider der det bl.a. ble anbefalt å komme seg hjem på annet vis. Klagerne valgte etter dette alternativ hjemreise og har etter nemndas vurdering rett til refusjon av utgifter forbundet med dette.

Klagerne har gitt en detaljert oversikt over utgiftene.

Solfaktor Pluss har ikke hatt noen innvendinger til denne, og nemnda legger klagerens oppsett til grunn. Påførte utgifter utgjør SEK 12.587.

Til fradrag går SEK 1.302 som tidligere er utbetalt. Rest er SEK 11.285.

Klagerne har videre krevet dekket tapt arbeidsfortjeneste.

Dette tapet er Solfaktor Pluss ikke ansvarlig for da den manglende oppfyllelse av avtalen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som turarrangør ikke kunne påvirke, jf pakkereiseloven § 6-4 annet ledd jf § 5-3 nr 2.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en erstatning på SEK 11.285. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.*