

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, 13. - 18. april 2010. Krav om erstatning av utgifter til hotell m.v. som følge av an hjemreisen ble kansellert pga askeskyen.

### Dato

..

### Saksnummer

109/10

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Detur Norway AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 9.780

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, 13. - 18. april 2010. Krav om erstatning av utgifter til hotell m.v. som følge av an hjemreisen ble kansellert pga askeskyen.

### Klager har i det vesentlige anfør:

Klagerne fikk melding fra Deturs representant i Tyrkia om mulig kansellering av flyet hjem til Norge. Klagerne fikk senere melding fra samme representant om at flyet var kansellert og om å møte på flyplassen i Istanbul. Klagerne kontaktet da Detur i

Norge. Der fikk de beskjed om å bli boende på hotellet. Klagerne kontaktet Deturs tyrkiske representant og informerte om deres samtale med kontoret i Norge.

De fikk da ny melding til hotellet om at dette var greit samt å gi beskjed 24 timer forut for senere ubestemt hjemreise.

Slik situasjonen var, så var det naturlig for klagerne å forholde seg til hva de sa i Norge, da det var hos Detur i Norge klagerne hadde kjøpt og betalt billettene.

Detur visste dessuten hele tiden hvor de kunne få tak i klagerne dersom det var ting de ønsket annerledes. For øvrig var klagerne nesten daglig i kontakt med Detur på telefon.

Klagerne krever erstattet utgifter til hotell, mat, vask av klær og telefonutgifter.

Telefonhenvendelsene til Detur i Norge ble ganske kostbare da det viste seg at telefonnummeret gikk til et kontor i Sverige, og klagerne ble der satt på vent når samtalen ble overført kontoret i Norge. Dette ble påpekt overfor Detur som etter en tid ba om å få se spesifikasjonen på disse telefonutgiftene.

### **Detur har til nemnda anført:**

Gjestene fikk beskjed om å pakke sakene sine og sjekke ut av hotellet for å møte på flyplassen for nærmere informasjon om innkvartering og hvilke utgifter de ville få dekket i forbindelse med askeskyen på Island.

Da de ikke fulgte denne oppfordringen anser Detur at kunden har valgt å ta saken i egne hender. Detur kan således ikke stilles ansvarlig ovenfor kundenes utgifter.

Deturs lokale representant kontaktete kundene via e-post til hotell Zürich (gjestenes rom) allerede den 16. april. Her ble de informert om usikkerheten ved askeskyen. Videre ble de informert den 17. april om å være klar for pick up kl 09.00 den 18. april hvor de skulle kjøres til flyplassen for å få tildelt informasjon og retningslinjer.

Til klagerne har Detur i det vesentlige anført:

Etter avtale med Deturs kontor, fikk klagerne beskjed om å bli boende på samme hotell. Det viser seg imidlertid at Deturs representanter i Istanbul har sendt beskjed til rommet klagerne bodde på den 18. april om at klagerne måtte pakke sakene, sjekke ut av hotellet og møte på flyplassen for nærmere informasjon om innkvartering og hvilke utgifter man ville få dekket av Turkish Airlines.

Da oppfordringen ikke ble fulgt, hevdes det fra destinasjonen at klagerne har valgt å ta saken i egne hender, og at deres utgifter således ikke vil bli dekket av Detur.

### **Nemnda bemerker:**

Klageren hadde kjøpt en pakkereise med retur med fly til Oslo 18. 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.

Turarrangør plikter videre å dra omsorg for gjestene ved å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og 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 har et selvstendig ansvar for gjestene, og har ikke anledning til kun å henvise gjestene til flyselskapet.

Nemnda legger til grunn at klagerne henvendte seg til Detur i Norge etter at de hadde fått beskjed fra en representant fra Deturs på reisemålet om å møte hos flyselskapet på

flyplassen. Detur i Norge ga klagerne beskjed om at de skulle bil boende på hotellet. Nemnda er av den oppfatning at klagerne måtte kunne stole på den beskjeden de fikk av Detur i Norge. Nemnda anbefaler at Detur dekker klagerne ekstraavgifter til hotell med 750 euro. Nemnda anbefaler videre at Detur erstatter øvrige utgifter med kr 2.500.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Detur erstatter klagers ekstraavgifter med kr 2.500 og Euro 750.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*