

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Barcelona, 15. - 17. april 2010. Krav om refusjon av utgifter til alternativ hjemreise som følge av askeskyen.

Dato

..

Saksnummer

119/10

Tjenesteyter

Reisefeberno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Reisefeber.no

Antall reisende: 2

Reisens pris: 6.810

Saken gjelder:

Reise til Barcelona, 15. - 17. april 2010. Krav om refusjon av utgifter til alternativ hjemreise som følge av askeskyen.

Klager har i det vesentlige anført:

Som følge av askeskyen som lå over Norge ble klagerne fly fra Barcelona til Oslo den 19. april kl 13.15 kansellert, og ingen ny avgang ble satt opp.

Klagerne fikk ingen informasjon fra Reisefeber verken på mail, SMS eller mobil om hvordan de skulle forholde seg. Klagerne var som kunde forpliktet til selv å sjekke flyavganger vedrørende hjemreise, hvilket de gjorde og ble på SAS sine hjemmesider samme dag informert om flykanselleringen.

Imidlertid fikk klagerne ingen opplysninger eller informasjon fra Reisefeber om hvordan de skulle forholde seg verken når det gjaldt ufrivillig opphold i Barcelona eller alternative måter å komme seg hjem på.

Klagerne fikk tilbud fra SAS om hjemreise mandag en uke senere, dog uten garanti for plass og avgang. Grunnet jobb og familie var klagerne derfor nødt til å benytte seg av annet transportmiddel hjem og fikk tilbud fra reiseselskapet Berg-Hansen om plass i buss fra Madrid. Fordi klagerne ikke fikk noe tilbud fra Reisefeber eller SAS, takket de ja til dette

tilbudet, og følte seg sikret på at de ville få tilbakebetalt alle ekstra reiseutgifter fra Reisefeber. Klagerne ble heller ikke informert om hvem som var pliktig til å dekke utgifter forbundet med avbrutt reise, annet enn henvisning til SAS og reiseforsikringen etter at de kom hjem.

Klagerne ble påført ekstra utgifter på kr 10.809.

Reiseforsikringen kjøpt av Apollo, dekker ingen utgifter i denne saken, og SAS har kun dekket utgifter til en overnatting i Barcelona (19.-20.4). Klagerne fikk heller ingen informasjon om at de kunne få utbetalt utgifter vedrørende kost og losji fra SAS dersom de hadde blitt værende i Barcelona og eventuelt vente på fly tilbake til Oslo. På det tidspunkt klagerne dro fra Barcelona var det ingen som visste noe om når det ble mulig å fly igjen, og klagerne hadde derfor ingen garanti for at de ville komme seg tilbake.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Reisefeber har i det vesentlige anført:

SAS tilbød hjemreise ca en uke etter planlagt hjemreise.

Klagerne tok seg på eget initiativ hjem med alternativ transport.

SAS har avvist klagerne krav om erstatning for hjemreisen da klagerne valgte å avbryte reisen med SAS. I henhold til EU forordning 261/2004 erstatter flyselskapet for mat og hotell forutsatt at man fortsatt er innbooket med flyselskapet.

Reisefeber hadde i den aktuelle perioden over 1000 reisende som var berørt.

Av denne grunn ble all informasjon gitt på Reisefebers hjemmesider der de bl.a. oppfordret alle til å ta kontakt med Reisefeber. Svartiden lå på omkring 20 minutter. Det manglet retningslinjer og rutiner fra flyselskapene da situasjonen var unik og informasjonen fra reisefebers leverandører endret seg fra dag til dag.

Det var umulig for flyselskapene å vite når luftrommet skulle åpne igjen og derfor umulig for Reisefeber å gi klar beskjed for ombooking til ny hjemreisedato.

I henhold til EU forordning 261/2004 har reisende rett til assistanse i form av for eksempel hotell og måltider mens man venter på flyet man har blitt ombooket til. Velger man i stedet å avbestille billetten, har man ikke rett til hotell eller annen assistanse fra flyselskapet.

Klagerne valgte allerede den 19. april å booke flybilletter direkte med SAS den 23. april uten å kontakte Reisefeber. Billettene ble senere avbestilt.

Klager har ved to anledninger valgt alternative transportter uten Reisefebers innblanding eller samtykke.

Klagerne har ikke kontaktet Reisefeber fra reisemålet verken på e-post eller per telefon. Reisefeber mener det er urimelig å skulle erstatte et alternativ hjemtransport som klagerne selv har bestilt uten først å kontakte Reisefeber eller SAS. Da klagerne på eget initiativ valgte å avbryte reisen med SAS og ikke akseptere ombookingen til første alternative hjemtransport, erstatter ikke reisefeber transportkostnadene, uten om refusjon av ubenyttede billetter.

Nemnda bemerker:

Klageren hadde kjøpt en pakkereise med retur med rutefly til Oslo 19. 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.

Reisefeber tok ikke kontakt med klagerne. Etter det som er opplyst ba Reisefeber på sine hjemmesider om at de reisende ringte Reisefeber.

Nemnda legger til grunn at klagerne ikke ringte turarrangør.

Som det fremkommer av Reisefebers brev av 9. august, var situasjonen unik og uklar. Det manglet rutiner og retningslinjer fra flyselskapene, og situasjonen endret seg fra dag til dag. Etter det som er opplyst fikk klagerne informasjon fra SAS om at de ville kunne bli ombooket med SAS omkring en uke senere.

Dette forutsatte imidlertid at luftrommet var åpnet igjen, og at det var plass på flyet. Klagerne hadde ingen informasjon om hvem som var ansvarlig for utgifter til hotell m.v.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne i denne uoversiktlige situasjonen ikke kan lastes for å ha ordnet alternativ hjemreise med buss.

Nemnda er videre av den oppfatning at Reisefeber bør dekke klagerens utgifter.

Ved vurderingen har nemnda tatt i betraktning at Reisefeber ikke tok direkte kontakt med klagerne samt at den valgte løsning er rimeligere for Reisefeber enn om klagerne hadde tatt inn på hotell i en uke.

Nemnda anbefaler at klagerens ekstra utgifter refunderes.

Til fradrag går utgifter til hjemreise med SAS dersom dette er refundert.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes ekstraavgiftene forbundet med hjemtransporten.

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 Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.