

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Lanzarote, 8. - 15. april 2010. Alternativ hjemreise som følge av askeskyen. Krav om erstatning av utgifter til leiebil m.v. for deler av returen.

Dato

..

Saksnummer

92/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: nok.27.000

Saken gjelder:

Reise til Lanzarote, 8. - 15. april 2010. Alternativ hjemreise som følge av askeskyen. Krav om erstatning av utgifter til leiebil m.v. for deler av returen.

Klager har i det vesentlige anført:

Grunnet askeskyen måtte hjemreisen endres. Informasjonen som ble gitt var ikke tilfredsstillende.

Søndag kveld (18. april) fikk klagerne beskjed om at de skulle reise dagen etter kl 0615. Reisen skulle gå med fly til Barcelona og buss derfra.

Apollo guiden kunne ikke si om det ville bli overnatting underveis.

Da klagerne møtte guiden på flyplassen på Lanzarote ba de om at det ble ordnet barnesete til klagerens minste sønn på fire måneder. Guiden kunne ikke love dette. Klager ringte Apollo i Norge slik at de kunne fikse dette.

Ved ankomst Barcelona var det ikke noe tegn til barnesete.

Etter å ha diskutert en lang stund, fant klagerne ut at de fikk prøve uten barnesete, men ba om at Apollo ordnet med barnesete fra Genève, der klagerne skulle bytte buss ca 12 timer senere. Underveis på bussturen var det stopp ca hver 2-3 time med korte pauser på dårlige bensinstasjoner/kiosker, som hadde store problemer med å betjene 160 personer på kort tid.

Første bussen klagerne hadde var veldig trang, og klagerne satt med en unge på fanget og knærne inni setet foran. Det skal likevel sies at minstemann fikk sove i femseteren bak om natten, med klager ved sin side.

På bussen klagerne hadde fra Genève var det akkurat med seter, så klagers sønn måtte sitte på fanget hele tiden, da barnesete ikke var ordnet.

Klagerne fikk ingen tilbakemelding fra Apollo-guiden om at dette beklageligvis ikke hadde latt seg ordne.

Etter 24 timer fant klagerne ut at nok er nok. De klarte å ordne seg leiebil i Tyskland. Både for egen del og for de andre på bussen tror klager dette var bra, slik at de slapp en natt med masse ungeskrik samt fullstendig utslitte foreldre.

På turen videre tok klagerne en overnatting på hotell i Tyskland.

Klagerne krever dekket sine utgifter til alternativ reise.

Apollo har i det vesentlige anført:

Flygningen fra Lanzarote til Oslo 16. april ble innstilt pga askeskyen.

I den rådende situasjon var det vanskelig å gi eksakt informasjon til en hver tid.

Imidlertid gjorde Apollos reiseledere på Lanzarote sitt beste for at oppholdet skulle bli så problemfritt som mulig. Under det forlengede opphold på Lanzarote dekket Apollo for hotell, mat og drikke.

Da situasjonen ikke løste seg, ble det bestemt å chartre et fly fra Lanzarote til Barcelona 19. april. Herfra ble gjestene kjørt videre med buss.

Det fulgte Apollo guide med på bussene.

Apollo hadde totalt tre busser i denne «konvoien». Stopp for mat, toalettbesøk og lignende ble foretatt på bensinstasjoner eller lignende, men i tilknytning til bensinstasjonene er det også kafé, kiosk, toaletter og lignende.

Disse stedene tar i mot mange busser per dag og er vant med større mengder med turister som stopper for mat, toalett m.v.

Det ble forsøkt å fremskaffe barnesete på bussene, men da dette ikke er et krav utenfor Norden var det dessverre ikke mulig å skaffe det. Det var dessverre ikke mulig å gå sendt ned barnesete fra Norge eller Sverige.

Apollo har gitt en kompensasjon per gjest for ukomfortabel hjemreise med kr 500.

I tillegg har Apollo dekket alle utgifter til mat, drikke, toalettbesøk og lignende under reis. Klagerne har fått dekket sine utgifter til mat/drikke for hele hjemreisen, også den delen av reisen de valgte å reise hjem på egenhånd. Apollos oppfatning er at det vil medføre store problemer hvis gjestene selv skulle stå fritt til å velge hjemreisemåte og avvike fra det opplegget Apollo hadde lagt opp til.

Apollo har ikke dekket klagers utgifter til klær og taxi mens familien fremdeles oppholdt seg på Lanzarote med tilgang til egen bagasje samt hotell.

Nemnda bemerker:

Klageren hadde kjøpt en pakkereise med retur med fly til Oslo 16. 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 i et slik tilfelle 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.

Turarrangørs plikter følger bl.a. av avtalen mellom partene, pakkereiseloven og EU forordning 261/2004.

Askeskyen førte til en helt ekstraordinær situasjon som kom overraskende på så vel flyselskap som turarrangører. Få var forberedt på en slik situasjon, og omfanget av problemet var høyst uklart. Ingen visste hvor lenge situasjonen ville vedvare.

Regelverket var videre uklart, og flyselskap og turarrangører sto overfor store økonomiske utfordringer som de ikke hadde tatt høyde for ved prising av turer og flyreiser.

Nemnda er av den oppfatning at det i denne spesielle situasjon var i de flestes interesse å komme hjem raskest mulig selv om hjemreisen ikke kunne skje som forutsatt. Det var videre et stort antall passasjerer/gjester som skulle transporteres samtidig, og det var mangel på gode alternative løsninger. I en slik situasjon er det nødvendig å finne frem til ordninger som omfattet store grupper reisende.

Så vel av økonomiske som praktiske grunner var det liten plass for individuelle løsninger.

Apollo tilbød i dette tilfellet fly fra Lanzarote til Barcelona og buss fra Barcelona til Oslo. Hjemreisen ble således langt mer tidkrevende og slitsom enn forutsatt. Nemnda er etter en samlet vurdering likevel av den oppfatning at tilbudet i den foreliggende situasjon må anes som tilfredsstillende. Dette gjelder også for reisende med barn.

Klagerne valgte å avbryte hjemreisen med Apollo i Tyskland for derfra å komme seg hjem med leiebil. Nemnda er av den oppfatning at klagerne selv må bære de ekstra utgifter de ved dette ble påført.

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

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Helga Hermansen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.