

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Budapest, 23. - 28. april 2010. Krav om gjennomføring av reisen på et annet tidspunkt som følge av askeskyen fra Island.

### Dato

..

### Saksnummer

250/10

### Tjenesteyter

Travellink

### Klager: X

### Turarrangør: Travellink

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: 11.762

### Saken gjelder:

Reise til Budapest, 23. - 28. april 2010. Krav om gjennomføring av reisen på et annet tidspunkt som følge av askeskyen fra Island.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers kone tok kontakt med Travellinks kontor i Oslo mandag den 19. april for å høre om hvorledes de skulle forholde seg. Hun ble bedt om å ta kontakt igjen torsdag 22. Klages kone møtte personlig på Travellinks kontor mellom kl 10.00 og 10.30.

Hun fikk ikke svar på om flyet ville gå eller ei morgenen etter.

Klager er av den oppfatning at reisen i praksis ikke var gjennomførbar pga. «askestoppen», og at de er berettiget til reise og opphold som bestilt, men på et senere tidspunkt.

### Travellink har i det vesentlige anført:

Det var kaotiske tilstander under vulkanutbruddet på Island.

Travellink gjorde sitt beste for at kundene skulle kunne reise og fremfor alt komme hjem.

Travellink var nødt til å følge flyselskapenes regler for ombooking, og i dette tilfellet gikk flyet i henhold til tidtabellen. Det lot seg derfor ikke gjøre å refundere flybilletten.

Travellink kan ikke refundere kundene for pakken, da de valgte ikke å reise til tross for at turen gikk som den skulle.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at pakkereisen ikke ble avlyst. Den ble gjennomført til de avtalte tider.

I dagene forut for avtalt start på pakkereisen, var det stor usikkerhet omkring hvor lenge luftrommet ville være stengt som følge av askeskyen. Travellink kunne dagen forut for avtalt avreise ikke svare på om flyet ville gå eller ikke. Det ville avhenge av situasjonen omkring det avtalte avreisetidspunkt neste dag.

Det er ikke opplyst når klagerne bestemte seg for ikke å reise/ga opp.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunn til å laste Travellink for mangelfull informasjon i sakens anledning. Det var ikke mulig å gi svar før kort tid forut for avtalt avreise. Klagerne var kjent med at de skulle fly Norwegian, og kunne således avklart situasjonen avreisedagen.

Flygningen gikk som avtalt, og nemnda er av den oppfatning at klagerne selv må bære ansvaret for ikke å ha møtt frem til avgang. Klagerne har således ikke rett til ny reise på et senere tidspunkt.

### **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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.*