

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning til alternativ hjemreise som følge av askeskyen fra Island.

### Dato

..

### Saksnummer

265/10

### Tjenesteyter

MSC Cruise

### Klager: X

### Turarrangør: MSC Cruise

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: 26.372

### Saken gjelder:

Krav om erstatning til alternativ hjemreise som følge av askeskyen fra Island.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ankom Fiumicino Airport den 16. april 2010 etter endt cruise med MSC.

Der fikk klagerne opplyst av en representant for MSC at flyet for hjemreise til Oslo var innstilt, og at passasjerene ble booket inn på forskjellige hoteller for å avvete situasjonen. Klagerne tok inn på et hotell i Trastevere som de var anbefalt av venner. Dette i full forståelse med MSC sin representant. Hun fikk navn og adresse på hotellet samt klagers mobiltelefonnummer. MSC opplyste at klagerne skulle få beskjed samme kveld eller morgene etter vedrørende flyavgang.

Klagerne fikk kontakt med MSC samme kveld. De fikk beskjed om å vente å se.

Dette gjentok seg neste morgen.

Klagerne forstod etter hvert at flyreise hjem ikke var aktuelt før kanskje om en uke. MSC virket handlingslammet. Klagerne arrangerte derfor egen hjemreise den 17. april og ankom Oslo om morgenen onsdag 21. april etter en meget slitsom reise.

Klagerne fikk ingen kontakt med MSC i Roma i løpet av hjemreisen, men ringte hovedkontoret for Skandinavia. Der var det heller ingen hjelp å få da dette var den italienske avdelingens ansvar.

Klagerne ble påført utgifter på til sammen 18.740 kroner. Disse kreves erstattes.

Klagers krav er rettet mot Ticket CC Vest da reisen er kjøpt der.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### **MSC Cruises har i det vesentlige anført:**

Klagerne hadde kjøpt en reise med fly og cruise, og MSC plikter å sørge for ut- og hjemreise. Ved avslutning av cruiset var det totalt flyforbud i store deler av Europa pga askeskyen. Dette innebar at ikke alle kunder kunne fly hjem denne dagen.

MSC Cruises ordnet og bekostet hotell i Roma i påvente av informasjon om når hjemreisen kunne påbegynne.

Klagerne tok inn på et hotell etter anbefaling av venner. Om klagerne hadde fulgt øvrige reisende som ble innkvartert av MSC Cruises, ville klagerne ikke hatt problemer med å komme i kontakt med de øvrige som var med på samme cruiset.

Klagerne valgte selv å reise hjem på egenhånd den 17. april, dvs uten å vente på beskjed fra MSC Cruises. Loven er helt klar på at man skal tillate arrangøren å ordne med alternativ hjemtransport. Alternativ transport ble arrangert den 20. april, men da hadde klagerne allerede valgt å reise hjem på eget initiativ.

MSC Cruises finner ikke å kunne etterkomme klagerens krav.

### **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 flyreisen utsettes eller ved at man tilbyr annen alternativ transport.

Turarrangør plikter videre i et slikt 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. Gjестene 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.

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.

Klager har opplyst at de etter avtale med MSC sin representant i Roma tok inn på et eget hotell. MSC har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager har etter dette rett til refusjon av hotellutgifter og mat i Roma.

Tapet må dokumenteres med fremleggelse av originalkvitteringer.

Klagerne avventet ikke tilbud fra MSC om alternativ hjemreise, men valgte allerede neste dag å reise hjem på egenhånd. Klagerne ga følgelig ikke MSC anledning til å avhjelpe det oppståtte problem. Det følger av pakkereiseloven § 6-2 at turarrangør har rett til å avhjelpe mangler. Dersom turarrangør ikke gis anledning til å avhjelpe problemene, vil man ikke ha rett til prisavslag eller erstatning i ettertid.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne selv må bære kostnadene med alternativ hjemtransport.

Nemnda bemerker avslutningsvis at reisen er kjøpt gjennom Ticket.

Ticket er formidler av pakkereisen og hefter overfor kunden for krav som i medhold av pakkereiseloven kan reises overfor arrangøren, jf pakkereiseloven § 7-1.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at MSC Cruises / Ticket CC Vest erstatter klagerens utgifter til hotell og mat i Roma.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.*